

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KECAMATAN TEMPEH
TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan KECAMATAN TEMPEH sebagai salah satu penyedia layanan publik di undefined, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh KECAMATAN TEMPEH.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;

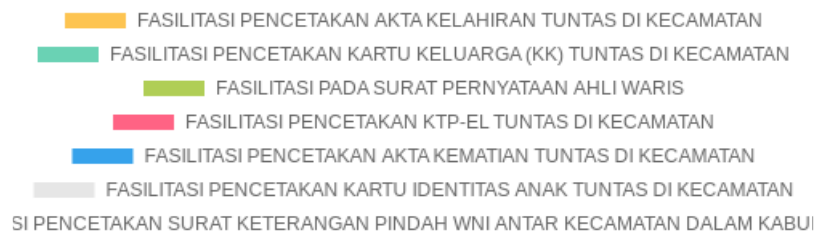
BAB II DASHBOARD

2.1 Jumlah Responden SKM Tahun 2024 2.1.1 Jumlah Responden Triwulan IV 2024

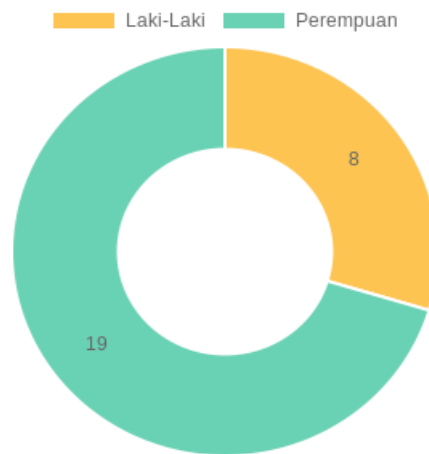
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada Tahun 2024 yang diperoleh yaitu 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	8	30%
		PEREMPUAN	19	70%
2	PENDIDIKAN	SMP/SEDERAJAT	3	11%
		D4/S1	8	30%
		SMA/SEDERAJAT	11	41%
		D1/D2/D3	4	15%
		S2	1	4%
3	PEKERJAAN	WIRASWASTA	5	19%
		IBU RUMAH TANGGA	4	15%
		PELAJAR/MAHASISWA	2	7%
		LAIN-LAIN	7	26%
		PENSIUNAN	3	11%
		SWASTA	2	7%
		PEKERJA	2	7%
		LEPAS/FREELANCE ASN (PNS/PPPK)	1	4%
		PETANI/NELAYAN	1	4%
		4	LAYANAN	FASILITASI PADA SURAT KETERANGAN DOMISILI
PERUSAHAAN (SKPR) FASILITASI PENCETAKAN AKTA KELAHIRAN TUNTAS DI KECAMATAN	2			100%
FASILITASI PADA SURAT TANDA PENDAFTARAN (STP) YAYASAN YATIM PIATU DASIONAL	0			0%
ORGANISASI SOSIAL PERMOHONAN PENGGALANGAN DANA SARANA SOSIAL DAN PEBIBAKATAN	0			0%
FASILITASI PELEPASAN HAK ATAS TANAH UNTUK KEPENTINGAN UMUM	0			0%
FASILITASI PADA SURAT PERNYATAAN MISKIN DAN/ATAU SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU SIKITAN	6			100%
KARTU KELUARGA (KK) TUNTAS DI KECAMATAN	1			100%
FASILITASI PADA SURAT PERNYATAAN AHLI WARIS LEGALISIR SURAT-SURAT YANG DIKELUARKAN	0			0%
CAMAT FASILITASI PENCETAKAN KTP-EL TUNTAS DI KECAMATAN	12			100%
FASILITASI PENCETAKAN AKTA KEMATIAN TUNTAS DI KECAMATAN	2			100%
FASILITASI PENCETAKAN KARTU IDENTITAS ANAK TUNTAS DI KECAMATAN	3			100%
FASILITASI PENCETAKAN SURAT KETERANGAN PINDAH WNI ANTAR KECAMATAN DALAM KABUPATEN (SKPWNI)	2			100%

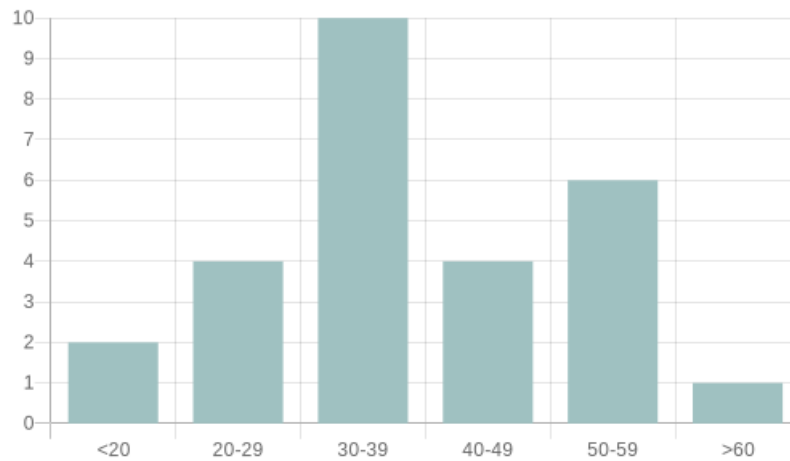
Jumlah layanan yang telah melakukan SKM



Jumlah respon menurut jenis kelamin



Jumlah responden menurut kelompok umur



2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Adapun unsur data persepsi adalah sebagai berikut

U1 = Persyaratan

U2= Prosedur

U3 = Waktu

U4 = Biaya

U5 = Produk Pelayanan

U6 = Kompetensi Pelaksana

U7 = Perilaku Pelaksana

U8 = Penanganan Pengaduan

U9 = Sarana dan Prasarana

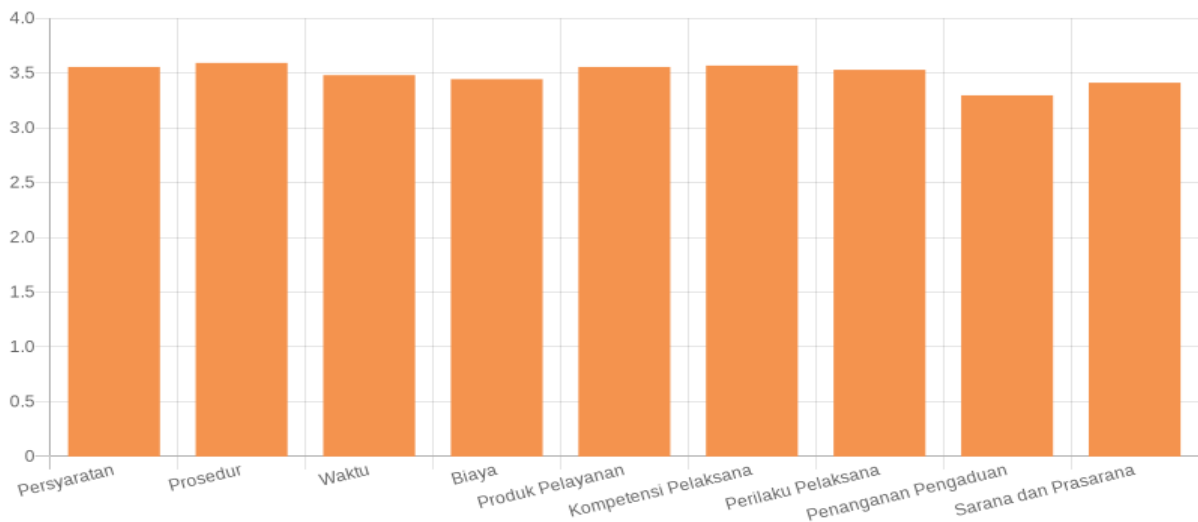
2.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Keseluruhan Tahun 2024

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.56	3.59	3.48	3.44	3.56	3.57	3.53	3.30	3.41
Kategori	A	A	B	B	A	A	B	B	B
IKM Unit Layanan	3.49 / B / Baik								

Grafik Nilai SKM Per Unsur



Kabupaten Lumajang, 15 November 2024
KASI PELAYANAN UMUM



Disetujui oleh IKE ISMIYATI NINGSIH,
S.Pd
15.11.2024
12:58 WIB

IKE ISMIYATI NINGSIH, S.Pd
197511291999032004