

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
KECAMATAN SLUKE KABUPATEN REMBANG
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah S.W.T. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang Tahun 2024 dapat kami selesaikan. Penyusunan Laporan Pelaksanaan SKM pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang merupakan perwujudan atas amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Laporan ini memuat informasi mengenai metode pelaksanaan survei, responden, serta analisis terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sebagai pembentuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang.

Pelaksanaan SKM pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang Tahun 2024 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pelaksanaan survei ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang. Upaya ini ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan SKM pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang Tahun 2024, kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah S.W.T. senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Rembang, 4 Desember 2024

Camat Sluke
Kabupaten Rembang

MOKHAMAT ANSORI, S.E., M.M.

Pembina

NIP. 19720825 201001 1 007

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN.....	12
1. 12	
2. Hasil Pengolahan Data SKM	13
3. 13	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2023	18

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.

Berdasarkan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Sluke Kabupaten Rembang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Rembang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 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

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 Sluke Kabupaten Rembang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif antarunit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

SKM dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM. Tim pelaksana kegiatan SKM Tahun 2024 pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang dibentuk berdasarkan Keputusan Camat Sluke Kabupaten Rembang Nomor 000.8.3.4/...../2024 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang Tahun 2024, dengan susunan Tim sebagai berikut :

- Pengarah : MOKHAMAT ANSORI, S.E., M.M.
- Ketua : ANUNG ANINDHITA NUGRAHA, S.E., M.H.
- Sekretaris : MOCHAMMAD SUPRIJONO, SKM., M.M.
- Anggota : 1. SITI ROMADLON, S.H.
2. DEDI SETYAWAN, S.E.
3. IFTAHYAH, S.H.
4. UMI MUYASAROH
5. DWI RESTI YULIANI, S.Pd.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi e-SKM yang ditunjukkan kepada pengguna layanan untuk mengisi. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara otomatis tersimpan sebagai basis data pada server Pemerintah Daerah. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan IKM memerlukan waktu 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2024	5
2.	Pengumpulan Data	November 2024	15
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak 140 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Morgan dan Krejcie, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam 1 (satu) periode SKM adalah 100 orang.

Tabel 1. Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	156	1600	310
35	32	270	160	1700	313
40	36	280	164	1800	317
45	40	290	168	1900	320
50	44	300	172	2000	322
55	48	320	176	2200	327
60	52	340	180	2400	331
65	56	360	184	2600	335
70	59	380	188	2800	338
75	63	400	192	3000	341
80	66	420	196	3500	346
85	70	440	200	4000	351
90	76	460	204	4500	354
95	80	480	208	3800	357
100	84	500	212	4000	361
110	88	550	216	4500	364
120	92	600	220	5000	367
130	96	650	224	6000	368
140	100	700	228	7000	371
150	104	750	232	8000	374
160	108	800	236	9000	376
170	112	850	240	10000	378
180	116	900	244	11000	380
190	120	950	248	12000	383
200	124	1000	252	13000	385
210	128	1100	256	14000	387

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	49	49 %
		Perempuan	51	51 %
2	Pendidikan	SD (SD ke bawah)	0	0 %
		SLTP	2	2 %
		SLTA	57	57 %
		Diploma	9	9 %
		S.1	30	30 %
		S.2/S.3	2	2 %
3	Pekerjaan	PNS	13	13 %
		TNI	5	5 %
		POLRI	3	3 %
		Swasta	14	14 %
		Wirausaha	12	12 %
		Lainnya	53	53 %
4	Jenis Layanan	Layanan KTP, KK	65	65 %
		Layanan Legalisasi SKTM	6	6 %
		Layanan Legalisasi SKCK	19	19 %
		Layanan Surat Nikah	2	2 %
		Layanan Suket Ahli Waris	1	1 %
		Layanan lainnya	7	7 %

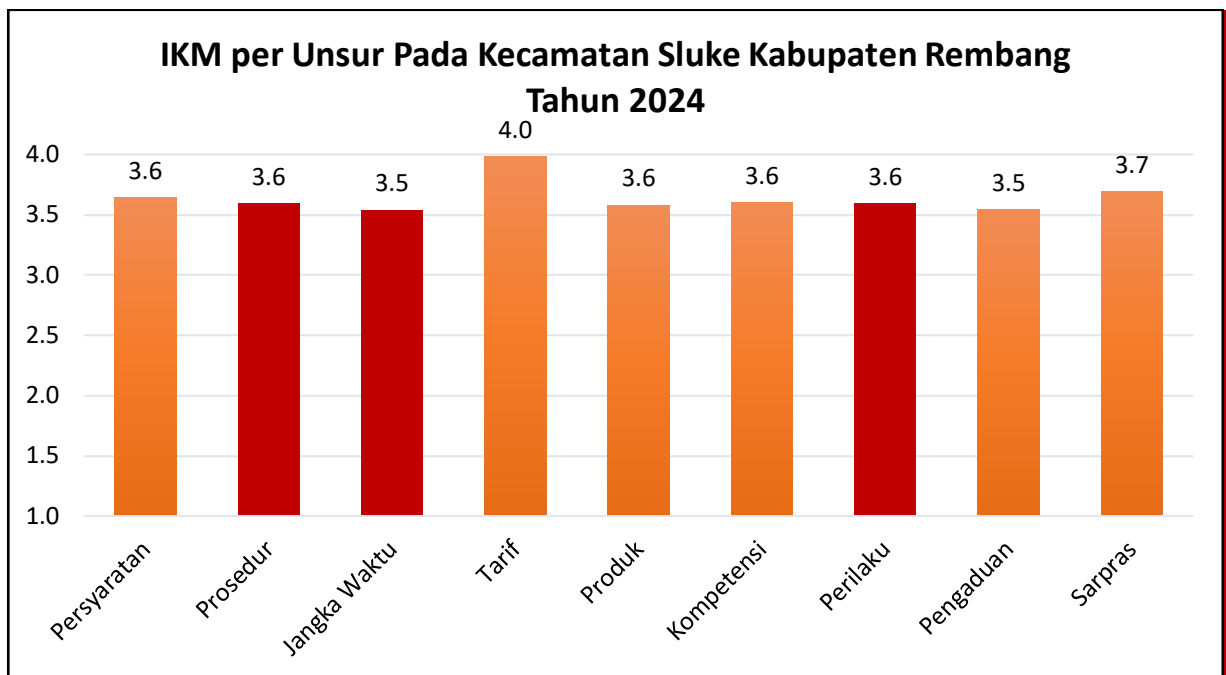
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Excel Template Olah Data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,6	3,6	3,5	4	3,6	3,6	3,6	3,5	3,7
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	90,97 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,5. Selanjutnya Unsur Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,5 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4, dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,7 serta Unsur Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,6.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- + “Pelayanan sudah baik dan untuk selalu ditingkatkan pelayanannya agar mutu pelayanan selalu terjaga”.
- + “Sarana dan Prasarana khususnya kenyamanan ruang tunggu perlu ditingkatkan dengan perbaikan dan pemeliharaan sarpras yang baik”.
- + “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- + Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi *online* sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara *online* dan langsung datang ke lokasi layanan.
- + Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan baik secara internal melalui rapat staf maupun melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan melibatkan *stakeholders* dan perwakilan masyarakat pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024	2025			
			TW IV	TW I	TW II	TW III	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√	√	√	√	Sekcam
		Penambahan loket layanan	√	√	√	√	Sekcam
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap program Pemeliharaan Barang/Asset	√	√	√	√	Sekcam
		Pengadaan Barang/Jasa sesuai dengan prioritas kebutuhan	√	√			Sekcam
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Peningkatan sosialisasi produk dan jenis pelayanan yang dapat dilakukan di Kecamatan	√	√	√	√	Sekcam
		Pemasangan media informasi produk dan jenis pelayanan di tempat-tempat yang strategis		√		√	Sekcam
4	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Sekcam
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Sekcam
5	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		√			Sekcam

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) periode tahunan yang dimulai Bulan Oktober hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,97. dengan progres nilai SKM Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
 - waktu penyelesaian,
 - sarana dan prasarana, dan
 - produk spesifikasi jenis pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,7 serta persyaratan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,6.

Rembang, 4 Desember 2024

CAMAT SLUKE
KABUPATEN REMBANG

MOKHAMAT ANSORI, S.E., M.M.
Pembina
NIP. 19720825 201001 1 007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KECAMATAN SLUKE KABUPATEN REMBANG

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan	:	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan	:	☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha	
		☐ Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NAMA UPP : KECAMATAN SLUKE KABUPATEN REMBANG

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	3	3	3	4
22	4	3	3	4	3	3	4	3	4
23	4	4	4	4	3	4	4	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	4	3	4	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	4	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	4	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	4	3	4	4	3	4
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	3	4	3	3	4	3	4
50	4	3	4	4	3	4	3	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	4	4	4	4	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	4	4	3	4	3	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	4	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	4	4	4	4	4
68	4	3	4	4	3	4	4	4	4
69	3	1	3	3	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	4	3	4	4	3	3	4	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	3	3	4	3	3	3	3	3
80	4	4	3	4	4	4	3	4	4
81	4	4	3	4	3	4	3	4	4
82	3	4	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4
90	3	4	3	4	4	3	3	3	3
91	3	3	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	3	4	4	4	3	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	4	3	3	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	3	4	4	4
ΣNilai/Unsur	364	359	354	398	358	360	359	354	369
NRR/Unsur	3,640	3,590	3,540	3,980	3,580	3,600	3,590	3,540	3,690
NRR Tertimbang/ Unsur	0,404	0,398	0,393	0,442	0,397	0,400	0,398	0,393	0,410
IKM Kategori per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Jumlah NRR IKM Tertimbang								3,639	*)
Jumlah NRR Tertimbang x 25								90,972	**)

▪ **IKM UPP : 90,97**

▪ **MUTU PELAYANAN UPP : Sangat Baik**

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,640
U2	Prosedur Pelayanan	3,590
U3	Kecepatan Pelayanan	3,540
U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,980
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,580
U6	Kompetensi Petugas	3,600
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,590
U8	Penanganan Pengaduan	3,540
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,690

Mutu Pelayanan

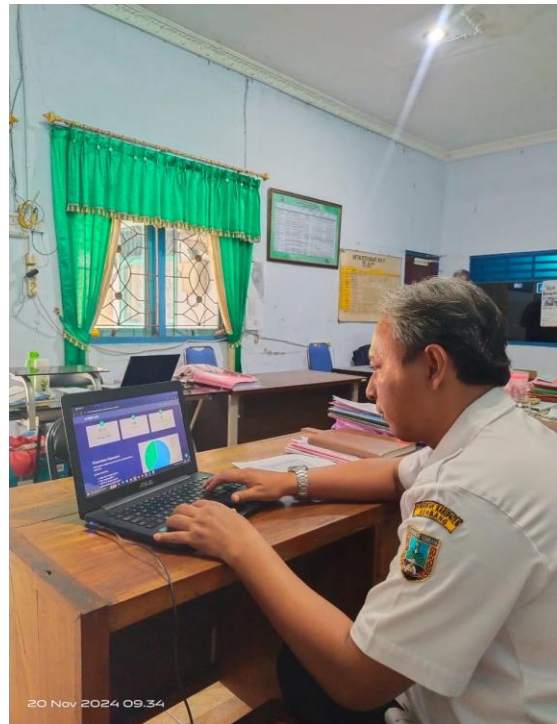
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

NRR Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	91,00	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	89,75	A
U3	Waktu Penyelesaian	88,50	A
U4	Biaya/Tarif	99,50	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,50	A
U6	Kompetensi Pelaksana	90,00	A
U7	Perilaku Pelaksana	89,75	A
U8	Sarana dan Prasarana	88,50	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92,95	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja UPP
1	1,0000-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000-3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 2023



**KECAMATAN SLUKE
PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG
[2023]**

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang periode Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	86,50	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,50	B
3	Waktu Penyelesaian	84,50	B
4	Biaya/Tarif	98,50	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85,75	B
6	Kompetensi Pelaksana	89,75	A
7	Perilaku Pelaksana	90,25	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,00	B
9	Sarana dan Prasarana	94,50	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 3	1.1 Optimalisasi SDM pada pelayanan	√	√	√	√	Sekcam
		1.2 Manajemen waktu petugas pelayanan	√	√	√	√	Sekcam
2	Unsur 8	2.1 Review SOP Penanganan Pengaduan	√				Sekcam
		2.2 Sosialisasi SOP Penanganan Pengaduan pada seluruh karyawan Kecamatan Sluke	√				Sekcam

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Optimalisasi SDM pada pelayanan	(Sudah/ Belum)	Menambah petugas pelayanan melalui penjadwalan secara periodic seluruh staf/pelaksana di kantor kecamatan sluke	- Kurangnya SDM/karyawan kecamatan sluke - Overlapping tugas pekerjaan
	1.2 Manajemen waktu petugas pelayanan	(Sudah/ Belum)	Pengaturan jam istirahat petugas pelayanan secara bergantian	Tidak ada
2	2.1 Review SOP Penanganan Pengaduan	(Sudah/ Belum)	Dilakukan review SOP Penanganan Pengaduan pada proses koordinasi dan penyelesaian aduan di masing-masing seksi	- Dibutuhkan Pemahaman dan inovasi pimpinan
	2.2 Sosialisasi SOP Penanganan Pengaduan pada seluruh karyawan Kecamatan Sluke	(Sudah/ Belum)	Dilaksanakan rutin bersama dengan kegiatan Apel Pagi setiap hari Senin	- Pemahaman dan kedisiplinan karyawan dalam pelaksanaan SOP

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Optimalisasi SDM pada pelayanan	Penjadwalan secara periodik seluruh staf/pelaksana di unit pelayanan	1 tahun	Sekcam	BKD
2	Manajemen waktu petugas pelayanan	Pengaturan jam istirahat petugas pelayanan	1 tahun	Sekcam	BKD
3	Review SOP Penanganan Pengaduan	Dilakukan review SOP secara berkala	Triwulan I	Sekcam	Bagian Organisasi
4	Sosialisasi SOP Penanganan Pengaduan pada seluruh karyawan	Pelaksanaan sosialisasi rutin dan evaluasinya tiap apel pagi di hari Senin	Triwulan I	Sekcam	Bagian Organisasi

Rembang, 4 Desember 2024

CAMAT SLUKE
KABUPATEN REMBANG

MOKHAMAT ANSORI, S.E., M.M.

Pembina

NIP. 19720825 201001 1 007