

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**PEMERINTAH KOTA METRO**  
**KECAMATAN METRO BARAT**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| <b>DAFTAR ISI .....</b>  | <b>ii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                   | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....  | 2         |
| <b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>                                 | <b>4</b>  |
| 2.1 Pelaksana SKM .....  | 4         |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data .....  | 4         |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....  | 5         |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....   | 5         |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden.....                                      | 6         |
| <b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>                           | <b>7</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....   | 7         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 7         |
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....</b>                                    | <b>9</b>  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....    | 9         |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....  | 10        |
| <b>BAB V KESIMPULAN.....</b>   | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>13</b> |
| 1. Kuesioner   |           |
| 2. Hasil Pengolahan Data   |           |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)       |           |

# **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 Metro Barat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 Metro Barat.

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 Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit 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**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Metro Barat. dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online (Google Form) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Metro Barat 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 kantor Kecamatan Metro Barat pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui *Google Form* di *smartphone* masing-masing pengguna layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilaksanakan dalam jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan  |
|-----|------------------------------------|--------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Januari 2024       |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Februari-Juli 2024 |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juli 2024          |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Agustus 2024       |

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari 8 jenis pelayanan pada Kecamatan Metro Barat berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Metro Barat dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.200 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan metode pengambilan sampel secara acak (*simple random sampling*) yang dikumpulkan dalam satu periode SKM berjumlah 100 orang.



## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

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

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR             | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-----------------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI                  | 56     | 56%        |
|    |               | PEREMPUAN             | 44     | 44%        |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH           | 1      | 1%         |
|    |               | SLTP                  | 14     | 14%        |
|    |               | SLTA                  | 42     | 42%        |
|    |               | DIII                  | 16     | 16%        |
|    |               | S1                    | 21     | 21%        |
|    |               | S2                    | 6      | 6%         |
|    |               |                       |        |            |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS                   | 9      | 9%         |
|    |               | TNI                   | 6      | 6%         |
|    |               | SWASTA                | 12     | 12%        |
|    |               | PERDAGANGAN           | 7      | 7%         |
|    |               | PETANI                | 5      | 5%         |
|    |               | BURUH                 | 7      | 7%         |
|    |               | MENGURUS RUMAH TANGGA | 26     | 26%        |
|    |               | LAINNYA               | 28     | 28%        |
| 4  | JENIS LAYANAN | KARTU KELUARGA        | 57     | 57%        |
|    |               | PINDAH DATANG/PINDAH  | 15     | 15%        |

|  |  |                      |    |     |
|--|--|----------------------|----|-----|
|  |  | KELUAR               |    |     |
|  |  | KEWARISAN            | 6  | 6%  |
|  |  | DISPENSASI NIKAH     | 4  | 4%  |
|  |  | LAYANAN<br>AMBULANCE | 5  | 5%  |
|  |  | LAINNYA              | 11 | 11% |
|  |  |                      |    |     |

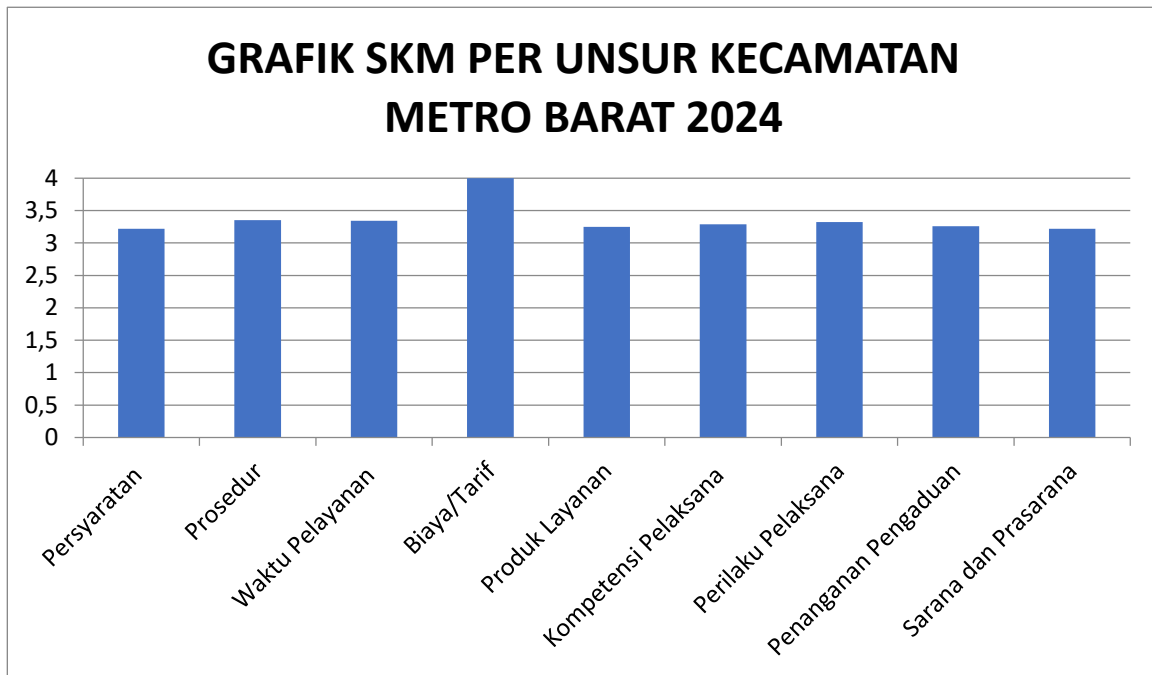
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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       |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3,22                       | 3,35     | 3,34     | 4,0      | 3,25     | 3,29     | 3,32     | 3,26     | 3,22     |
| <b>Kategori</b>         | <b>B</b>                   | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>83,94 (B atau Baik)</b> |          |          |          |          |          |          |          |          |

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. Kesesuaian Persyaratan dan Sarana/Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,22. Selanjutnya Produk Layanan mendapatkan nilai 3,25 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, kemudian Prosedur dan Waktu Pelayanan berada di urutan kedua dan ketiga.

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

- kejelasan persyaratan tiap produk layanan,
- sarana dan prasarana dalam proses pelayanan.

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

- Kejelasan informasi mengenai persyaratan dari tiap produk layanan yang kadang tidak sama dengan yang diinformasikan di kelurahan dan kecamatan. Hal ini bisa saja terjadi karena kurangnya komunikasi antara petugas dikecamatan dan kelurahan.
- Sarana dan Prasarana yang ada namun belum terkelola dengan cukup baik sehingga membuat pengguna layanan merasa kurang puas.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 29 Oktober 2024. 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<br>Unsur              | Program / Kegiatan  | Waktu   |                                   |   |          | Penanggung<br>Jawab             |
|-----|---------------------------------|---|---------|-----------------------------------|---|----------|---------------------------------|
|     |                                 |   | TW<br>I | TW<br>II                          | TW<br>III   | TW<br>IV |                                 |
|     |                                 |   | 1       | <b>Kesesuaian<br/>Persyaratan</b> | Peningkatan komunikasi antara petugas kecamatan dan kelurahan | ✓        |                                 |
|     |                                 | Penyebaran informasi melalui media digital                            |         |                                   |   | ✓        |                                 |
| 2   | <b>Sarana dan<br/>Prasarana</b> | Lakukan perbaikan dan pemanfaatan secara optimal sarana yang tersedia | ✓       | ✓                                 | ✓   | ✓        | <b>Umum dan<br/>Kepegawaian</b> |

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Metro Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang cukup Baik dengan nilai SKM 83,94.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi catatan yaitu Kesesuaian Persyaratan, Sarana/Prasarana dan Produk Layanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, Prosedur dan Waktu Pelayanan .

Mulyojati ,    November 2024

**Camat Metro Barat**



NIP.19680722 199402 1 002



## 2. Hasil Olah Data SKM

| PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN |                       |                        |                        |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
|--|-----------------------|------------------------|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|------------------|--|
| KANTOR KECAMATAN METRO BARAT KOTA METRO  |                       |                        |                        |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
| TAHUN 2024   |                       |                        |                        |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
| NO.  | NILAI UNSUR PELAYANAN |                        |                        |       |       |       |       |       |       | KETERANGAN | JENIS PELAYANAN  |  |
|  | 4                     | 3                      | 3                      | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     |            |                  |  |
| 99   | 4                     | 3                      | 3                      | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     |            | Kartu Keluarga   |  |
| 100  | 3                     | 3                      | 4                      | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     |            | Dispensasi nikah |  |
| ΣNilai /Unsur  | 322                   | 335                    | 334                    | 400   | 325   | 329   | 332   | 326   | 322   |            |                  |  |
| NRR / Unsur  | 3,220                 | 3,350                  | 3,340                  | 4,000 | 3,250 | 3,290 | 3,320 | 3,260 | 3,220 |            |                  |  |
| NRR tertimbang unsur   | 0,357                 | 0,372                  | 0,371                  | 0,444 | 0,361 | 0,365 | 0,369 | 0,362 | 0,357 |            |                  |  |
| <b>IKM t</b>   | <b>83,94</b>          |                        |                        |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
| <b>Keterangan :</b>  |                       |                        |                        |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
| - U1 s.d. U14 = 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 tertimba = NRR per unsur x 0,111   |                       |                        |                        |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
| per unsur  |                       |                        |                        |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
| <b>IKM UNIT PELAYANAN : 83,94</b>  |                       |                        |                        |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
| <b>Mutu Pelayanan :</b>  |                       |                        |                        |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
| <b>A</b> (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  |                       |                        |                        |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
| <b>B</b> (Baik) : 76,61 - 88,30  |                       |                        |                        |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
| <b>C</b> (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60   |                       |                        |                        |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
| <b>D</b> (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99  |                       |                        |                        |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
|  | <b>No.</b>            | <b>Unsur Pelayanan</b> | <b>Nilai Rata-rata</b> |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
|  | U1                    | Persyaratan            | 3,220                  |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
|  | U2                    | Prosedur               | 3,350                  |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
|  | U3                    | Waktu Pelayanan        | 3,340                  |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
|  | U4                    | Biaya/Tarif            | 4,000                  |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
|  | U5                    | Produk Layanan         | 3,250                  |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
|  | U6                    | Kompetensi Pelaksana   | 3,290                  |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
|  | U7                    | Perilaku Pelaksana     | 3,320                  |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
|  | U8                    | Penanganan Pengaduan   | 3,260                  |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |
|  | U9                    | Sarana dan Prasarana   | 3,220                  |       |       |       |       |       |       |            |                  |  |



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

