

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**

**KECAMATAN SUKOHARJO  
KABUPATEN SUKOHARJO APRIL - JUNI  
TAHUN 2022**



**KECAMATAN SUKOHARJO  
KABUPATEN SUKOHARJO  
TAHUN 2022**

## **KATA PENGANTAR**

Berdasarkan undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik serta permenpan RB nomor 14 tahun 2017,tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, Kecamatan Sukoharjo selaku penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survey kepuasan masyarakat [SKM] Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat demi tercapainya harapan dan tuntutan publik, upaya tersebut di lakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan melalui survey yang telah diselenggarakan melalui penyebaran kuisioner kepada masyarakat.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat, bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana kita ketahui bersama Kecamatan Sukoharjo memberikan pelayanan yang berkualitas untuk menghasilkan indeks kepuasan masyarakat dalam bentuk akuntabilitas, transparasi, serta menjawab kebutuhan masyarakat berdasarkan latar belakang tersebut.

Demikian hasil laporan yang kami susun, meski masih banyak kekurangan dalam kami menyusun laporan ini semoga dapat memberikan kritik dan saran bagi kami sebagai sarana penyempurnaan dalam penyusunan laporan.

Sukoharjo, 30 Juni 2022

CAMAT SUKOHARJO  
PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO  
Kecamatan  
SUKOHARJO  
SUKOHARJO  
DAVID DANANG PW, SH, MH



# **I. PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

IKM [Indeks Kepuasan Masyarakat] yang diprakarsai oleh Bagian Organisasi kabupaten sukoharjo melalui peraturan bupati tersebut, yang nantinya diwajibkan semua unit pelayanan di setiap instansi untuk melakukan survey tingkat kepuasasn masyarakat yang hasilnya dilaporkan kepada Bupati Sukoharjo.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat, bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Amanat yang perlu di lakukan adlah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan indeks kepuasan masyarakat sebagai perwujudan GOOD GOVERNANCE. Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo memiliki tugas pokok untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Demikian juga kepuasan pelanggan atas sesuatu pelayanan sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan dan sifatnya sangat relatif.

Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan, Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo menyediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi/saran/pendapat/tanggapan/keluhan/pengaduan dalam bentuk kotak pengaduan, kotak pos atau pun dilayani oleh petugas yang menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat. Sedangkan pengumpulan informasi mengenai tingkat transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan masyarakat.

## **II. METODE PENELITIAN**

### **A. Persiapan**

#### 1. Pelaksanaan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh petugas dari Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Sukoharjo.

#### 2. Bahan / Kuestioner

Berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, unsur-unsur yang relevan, valid dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis Pelayanan.
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan
4. Kesesuaian Biaya/Tarif dalam Pelayanan
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
6. Kompetensi/Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
8. Kualitas sarana dan prasarana di lingkungan unit pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan pengguna layanan.

#### 3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

Berdasarkan pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintah (PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017) bahwa ukuran sample paling sedikit ditentukan sebanyak 175 responden, maka jumlah responden dalam survey ini ditentukan sebanyak 175 responden.

Survei dilakukan kepada sejumlah responden kecamatan sukoharjo Kabupaten Sukoharjo meliputi jenis ;

- **Pelayanan**

- KK dan KTP
- LEGALISASI
- AKTE KELAHIRAN
- SKCK
- PERKAWINAN
- PINDAH
- PINJAMAN
- AKTE KEMATIAN
- CERAI

Survei dilaksanakan dengan membagikan kuisisioner kepada responden atau pemohon izin yang tengah mengurus izin yang diajukan dan pula pada saat mengambil izin yang telah jadi dan siap diambil pemohon kantor kecamatan sukoharjo Kabupaten Sukoharjo.

Waktu pelaksanaan Survei ditentukan dalam bulan April s/d Juni 2022 dengan harapan biar mencapai target jumlah responden yang telah ditentukan yaitu 175 responden. Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

### III. HASIL PENELITIAN

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, dikembangkan dengan 9 unsur yang relevan, Adapun unsur tersebut meliputi :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan
4. Kesesuaian biaya/tarif dalam Pelayanan
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
6. Kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan.
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
8. Kualitas sarana dan prasarana di lingkungan unit pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan pengguna layanan.

Yang tertuang dalam daftar pertanyaan sebagai berikut :

- **Responden**

Penelitian Kuantitatif

- **Jenis pelayanan**

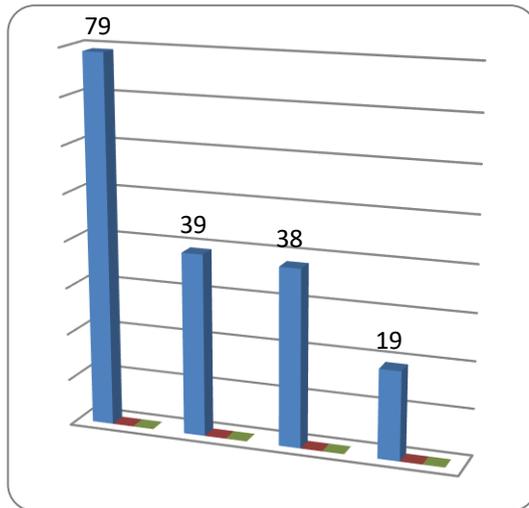
- KK dan KTP	22
- LEGALISASI	43
- AKTE KELAHIRAN	3
- SKCK	27
- PERKAWINAN	22
- PINDAH	40
- PINJAMAN	9
- AKTE KEMATIAN	3
- CERAI	6

**JUMLAH RESPONDEN**

**: 175 responden**

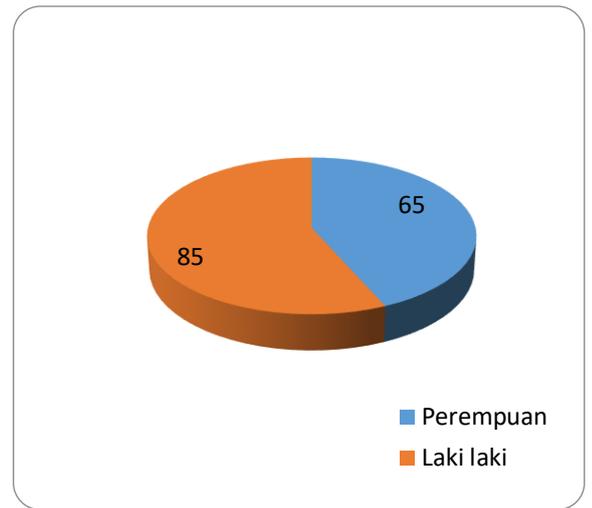
## IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

### A. Karakteristik Responden Usia



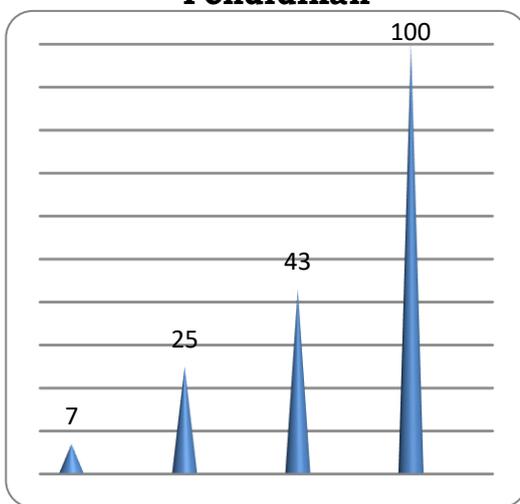
16 - 30 Th ( 79 Responden )  
31 - 40 Th ( 39 Responden )  
41 - 50 Th ( 38 Responden )  
> 50 Th ( 19 Responden )

### Jenis Kelamin



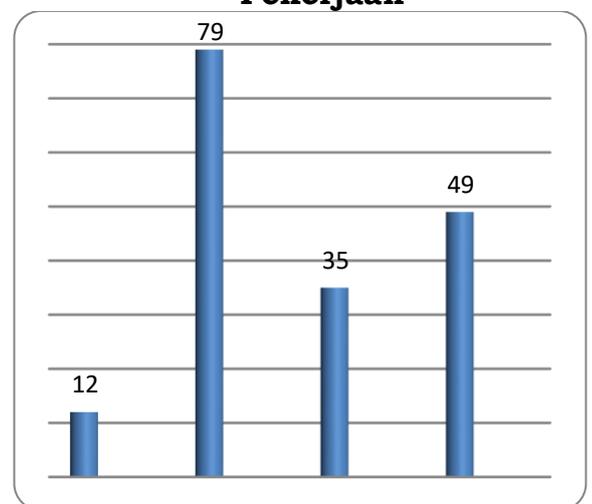
PEREMPUAN ( 65 Responden )  
LAKI-LAKI ( 85 Responden )

### Pendidikan



SD ( 7 Responden )  
SMP ( 25 Responden )  
SMA ( 100 Responden )  
S1 ( 43 Responden )

### Pekerjaan



PNS ( 12 Responden )  
SWASTA ( 79 Responden )  
WIRUSAHA ( 35 Responden )  
LAINNYA ( 49 Responden )

## V. HASIL PENELITIAN

### Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Bl. April - Juni 2022

No	Unsur pelayanan	Nilai Rata2 Unsur Pelayanan	Nilai Rata2 Tertimbang Unsur	Nilai Indeks	Nilai Konversi Indeks	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanan	248	0,37	3,35	<b>87</b>	<b>B</b>
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	246	0,36	3,32		
3	Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan	253	0.38	3,41		
4	Kesesuaian biaya/tarif dalam Pelayanan	296	0.44	4,00		
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan	242	0.36	3,27		
6	Kompetensi/kemampuan Petugas dalam Pelayanan	244	0.36	3,29		
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Pelayanan	246	0.36	3,34		
8	Kualitas sarana dan prasarana di lingkungan unit Pelayanan	247	0.37	3,33		
9	Penanganan Pengaduan pengguna layanan	296	0.44	4,00		

## **A. KESIMPULAN**

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan.
3. Bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkungan PEMDA.
5. Bagi masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
6. Secara umum kualitas pelayanan rata-rata bernilai baik, oleh masyarakat pengguna bernilai **B**. Hal ini dapat dilihat dari Survei Kepuasan Masyarakat.

## B. SARAN

Dari hasil penelitian Survei Kepuasan Masyarakat, nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester I (April-Juni 2022) menunjukkan hasil yang terendah adalah Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan di Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo.

Sukoharjo, 30 Juni 2022

CAMAT SUKOHARJO  
KABUPATEN SUKOHARJO



DAVID DANANG PW, SH, MH  
Penata Tk I  
NIP. 19841107 201001 1 023