

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2024



KECAMATAN BONANG
KABUPATEN DEMAK
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

BAB I	PENDAHULUAN	2
1.1	Latar Belakang	2
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3	Maksud dan Tujuan	3
BAB II	PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1	Pelaksana SKM	4
2.2	Metode Pengumpulan Data	4
2.3	Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4	Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5	Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1	Jumlah Responden SKM	8
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	ANALISIS HASIL SKM	10
4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2	Rencana Tindak Lanjut	11
4.3	Tren Nilai SKM	12
BAB V	KESIMPULAN	14
LAMPIRAN		
1.	Kuesioner	
2.	Hasil Pengolahan Data	
3.	Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas rahmat dan karunia-Nya, bahwa Laporan Hasil Pelaksanaan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) Kecamatan Bonang Kabupaten Demak semester 2 Tahun 2024 dapat kami selesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban Kecamatan Bonang Kabupaten Demak dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berbagai cara telah ditempuh guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, tak terkecuali Kecamatan Bonang. Namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan kondisi tersebut, Kecamatan Bonang sebagaimana yang diamanatkan dalam Permenpan dan RB No. 14 tahun 2017 melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kecamatan Bonang Kabupaten Demak.

Bonang, Desember 2024

 **KAMAT BONANG**
SIGIT RAHARJO SN., S.STP, MM.
Pembina Tingkat I
NIP. 19780508 199703 1 002

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 mengamalkan 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 Bonang Kabupaten Demak sebagai salah satu penyedia layanan publik di kabupaten Demak, 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 dalam hal ini Sekretariat Daerah 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 yang telah diberikan oleh Kecamatan Bonang Kabupaten Demak.

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 dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Bonang Kabupaten Demak, dengan leading sector bagian Ketrentaman, Ketertiban dan Pelayanan Umum Kecamatan Bonang, dibantu pengelola kepegawaian Kecamatan Bonang.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 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 pelayanan :

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 Bagian Pelayanan Umum pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	23
2.	Pengumpulan Data	Agustus- November 2024	86
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	1 sd. 15 Januari 2025	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden dalam SKM Kantor Kecamatan Bonang adalah mereka yang selama ini pernah menggunakan layanan yang diberikan oleh Kantor, antara lain dari Warga Masyarakat di wilayah Kecamatan Bonang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan besaran sampel dan populasi mnegggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM pada semester 2 tahun 2024 adalah 80 orang dari 100 pengguna layanan.

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	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

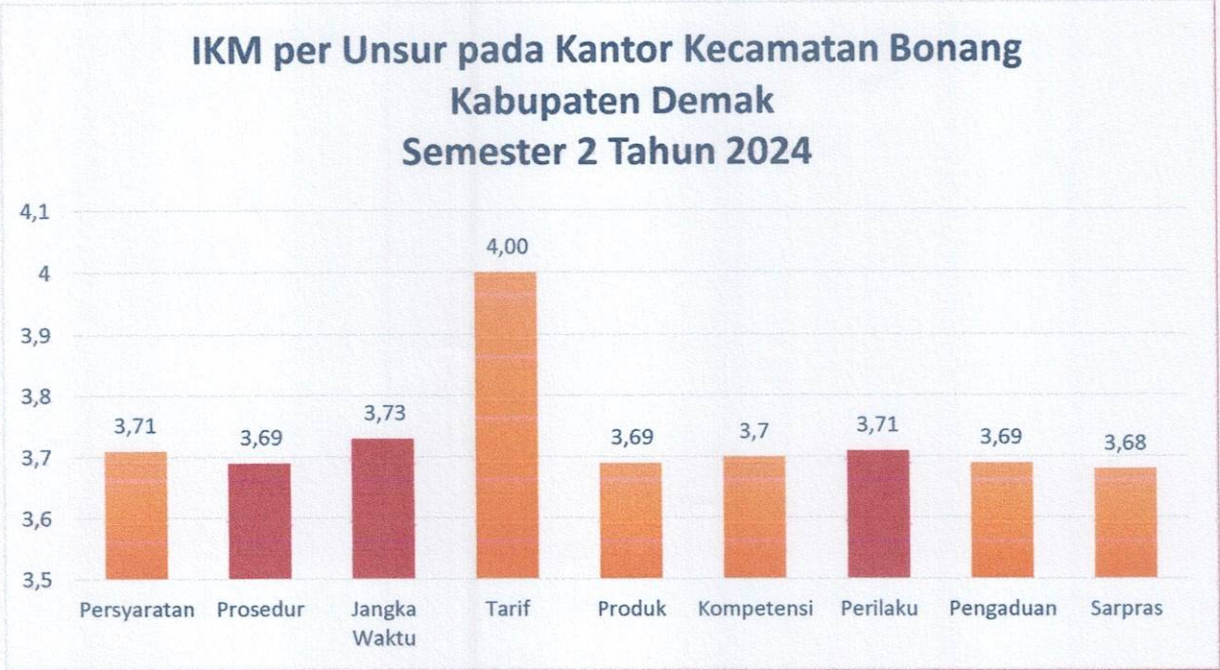
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI	50	63
		PEREMPUAN	30	37
2	PENDIDIKAN	SD KEBAWAH	16	20
		SLTP	10	13
		SLTA	45	56
		D1/D2/D3/D4	0	0
		S1	8	10
		S2	1	1
3	PEKERJAAN	PNS/TNI	2	2
		SWASTA	16	20
		WIRASWASTA	13	16
		PELAJAR/MAHASISWA	10	13
		LAINNYA	39	49
4.	UMUR	15-25	24	30
		26-35	14	18
		36-50	20	25
		51-60	22	27

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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,71	3,69	3,73	4,00	3,69	3,70	3,71	3,69	3,68
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,37 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00, sedangkan dari unsur layanan lainnya tertinggi kedua yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan selanjutnya tertinggi ketiga dengan nilai yang sama yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yaitu 3,71
2. Tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur sarana prasarana yaitu 3,68. Selanjutnya produk pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai sama yaitu 3,69.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dapat digambarkan sebagai berikut :

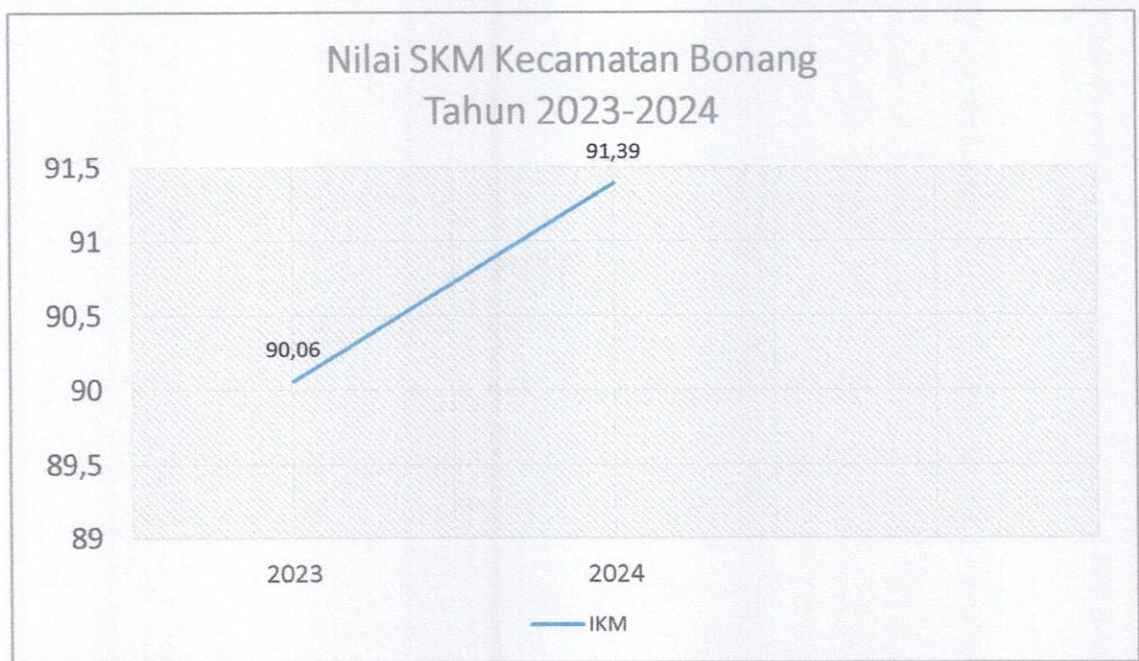
- Masih ada produk layanan yang sebenarnya sudah tidak menjadi produk layanan pada Kantor Kecamatan Bonang tetapi responden masih mengurus di Kantor Kecamatan Bonang.
- Untuk sarana prasarana, dalam kurun waktu beberapa tahun ini Pemerintah Daerah sudah berupaya meningkatkan sarpras yang ada tapi seiring dengan kemajuan zaman dan teknologi yang sudah berkembang pesat, seperti Kantor Kecamatan Bonang masih harus meningkatkan Sarana Prasarana yang ada sekarang ini.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan	Setiap ada pengaduan akan diteruskan ke bagian ynag menangani untuk mendapatkan jawaban atau solusi dari aduan yang disampaikan	√	√			Seluruh Bagian Pelayanan di Kec. Bonang
2	Produk Layanan	Lakukan monitoring terhadap produk layanan yang sudah tidak menjadi produk layanan Kantor Kecamatan Bonang	√	√	√		Seluruh Bagian Pelayanan di Kec. Bonang
		Melakukan evaluasi produk layanan	√	√	√		...
3	Sarana dan Prasarana layanan	Meningkatkan sarana prasarana yang ada di Kec. Bonang	√	√	√	√	Seluruh Bagian Pelayanan di Kec. Bonang

4.3 Trend 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 (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Trend tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Bonang dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Kantor Kecamatan Bonang..

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli sampai dengan Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil SKM Semester 2 tahun 2024 :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bonang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 92,37 pada semester 2 tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kemudahan prosedur layanan, produk layanan, pelayanan aduan dan sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kejelasan/kesesuaian biaya/tariff layanan mendapatkan nilai tertinggi 4,0 dari unsur layanan lainnya. Berikutnya unsur ketepatan jadwal waktu pelayanan mendapatkan nilai 3,73 sedangkan untuk unsur kesopanan dan keramahan petugas serta kesesuaian persyaratan layanan memperoleh 3,71.

Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

- Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Kantor Kecamatan Bonang Kabupaten Demak adalah (91,39) kategori A dengan kinerja Sangat Baik.
- Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 adalah nilai rata rata indeks kepuasan masyarakat pada semester 1 (90,41) dan semester 2 (92,37).
- Meskipun demikian, nilai SKM Kantor Kecamatan Bonang Kabupaten Demak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024.

Bonang, Desember 2024

**CAMAT BONANG**

SIGIT RAHARJO SN., S.STP, MM.
Pembina Tingkat I
NIP. 19780508 199703 1 002