

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2023**



**KECAMATAN TAKERAN
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2023**

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2023**



**KECAMATAN TAKERAN
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2023**



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
KECAMATAN TAKERAN

Jalan Raya Takeran No. 113 Takeran Kode Pos 63383
Telephone (0351) 439257

LAPORAN

TENTANG

HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN TAKERAN KABUPATEN MAGETAN TAHUN 2023

I. Pendahuluan

A. Umum / Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini telah membuka peluang masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam 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 berawal dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai tingkat evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma *new public services (NPS)* yang telah menempatkan masyarakat selaku warga negara sebagai pemilik negara. Salah satu instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk

berpartisipasi memberikan koreksi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

Pemerintah Kabupaten Magetan sebagai salah satu daerah otonom berupaya untuk menjalankan otonomi daerah yang luas yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakatnya.

Dalam rangka mendukung proses peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Magetan, maka bersama ini kami sampaikan data hasil SKM yang telah dilakukan oleh Kecamatan Takeran Tahun 2023.

B. Landasan Hukum

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 Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Takeran adalah untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan untuk setiap jenis layanan.

Sedangkan Kegiatan ini bertujuan untuk bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Takeran.

II. Kegiatan yang dilaksanakan

Pelaksanaan SKM dilaksanakan pada tanggal 01 Januari 2023 s.d. 30 September 2023 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut:

a. Pelayanan Publik Kecamatan Takeran

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	4
2	SMP dan sederajat	3
3	SMA dan sederajat	53
4	D1 s.d D4	3
5	SI	6
6	S2	
7	S3	
	Jumlah	69

✓ Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	15 s.d 30	50
2	31 s.d 40	5
3	41 s.d 50	9
4	51 s.d 60	4
5	61 ke atas	1
	Jumlah	69

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	39
2	Perempuan	30
	Jumlah	69

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	7
2.	Swasta	23
3.	Wiraswasta	0
4.	Lain-lain	39
	Jumlah	69

III. Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil survei, didapat data sebagai berikut :

A. Pelayanan Publik Kecamatan Takeran

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.86
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.19
3	Waktu Penyelesaian	3.13
4	Biaya/ Tarif	3.86
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.23
6	Kompetensi Pelaksana	3.23
7	Perilaku Pelaksana	3.35
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.83
9	Sarana dan prasarana	3.32
Rata-rata		3.32

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Publik Kecamatan Takeran Tahun 2023 adalah 84.34 (Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Waktu Penyelesaian; Prosedur (Sistem, Mekanisme dan Prosedur); Kompetensi Pelaksana.

Berdasarkan hasil pengukuran SKM pada pelayanan-pelayanan tersebut maka Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Takeran Kabupaten Magetan Tahun 2023 adalah **B**, ini berarti kinerja pelayanan Badan/ Dinas/ Kecamatan/ Puskesmas Kabupaten Magetan adalah **Baik**.

IV. Rekomendasi

Dalam rangka evaluasi dan upaya tindak lanjut, Badan/ Dinas/ Kecamatan/ Kelurahan/ UPT/SMP/ Puskesmas.... telah menyusun rekomendasi kegiatan guna menunjang terhadap perbaikan layanan, antara lain:

1. Perlu perhatian perihal waktu pelayanan publik.
2. Perlu perhatian mengenai prosedur pelayanan agar dapatnya penataan kondisi di lokasi pelayanan sehingga konsumen mudah mengetahui apa yang harus dilalui untuk mengikuti alur pelayanan.
3. Perlu penambahan tenaga petugas yang siaga mengendalikan pelayanan publik.

V. Penutup

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Takeran, atas perhatian dan perkenan terhadap laporan ini kami sampaikan terima kasih.

Dibuat di Takeran

Pada tanggal, 1 Oktober 2023



Pembina Tk.I

NIP. 19660913 198603 1 007

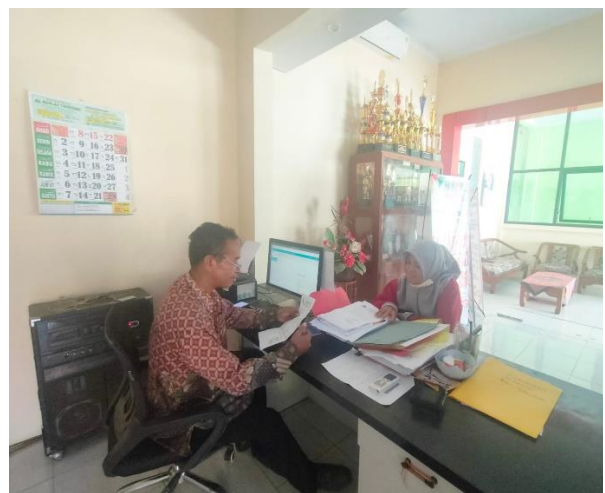
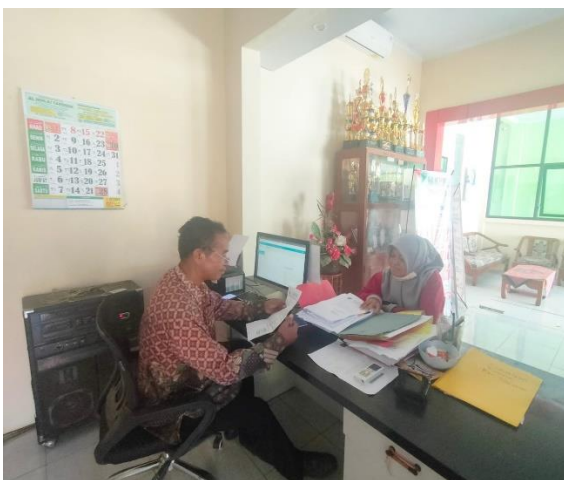
Lampiran

1. Dokumentasi/ Foto kegiatan.



Lampiran

1. Dokumentasi/ Foto Kegiatan.



No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
38	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
46	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
48	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
50	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
51	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
57	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
62	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
63	4	2	3	4	3	4	4	1	3	
64	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
69	3	1	2	3	2	2	3	3	2	
Nilai/Unsur	223	220	216	266	223	223	231	264	229	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
NRR/Unsur	3.23	3.19	3.13	3.86	3.23	3.23	3.35	3.83	3.32	
NRR tertbg/Unsur	0.36	0.35	0.35	0.43	0.36	0.36	0.37	0.43	0.37	*)3.37
IKM Unit Pelayanan										**) 84.34

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
_*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
_*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.23
U2	Prosedur	3.19
U3	Waktu Pelayanan	3.13
U4	Biaya/Tarif	3.86
U5	Produk Layanan	3.23
U6	Kompetensi Pelaksana	3.23
U7	Perilaku Pelaksana	3.35
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.83
U9	Sarana dan Prasarana	3.32

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	50
31 s.d 40	5
41 s.d 50	9
51 s.d 60	4
61 Keatas	1
Jumlah	69

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	7
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	23
Lainnya	39

Pendidikan	Banyaknya
SD	1
SMP	3
SMA	53
D3	3
D4/S1	6
S2	0
S3	0
Lainnya	3

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	39
Perempuan	30
Jumlah	69

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.86
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.83
U7	Perilaku Pelaksana	3.35
U9	Sarana dan Prasarana	3.32
U1	Persyaratan	3.23
U5	Produk Layanan	3.23
U6	Kompetensi Pelaksana	3.23
U2	Prosedur	3.19
U3	Waktu Pelayanan	3.13

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.86
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.83
U7	Perilaku Pelaksana	3.35

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3.13
U2	Prosedur	3.19
U1	Persyaratan	3.23

IKM Unit Pelayanan : 84.34

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99