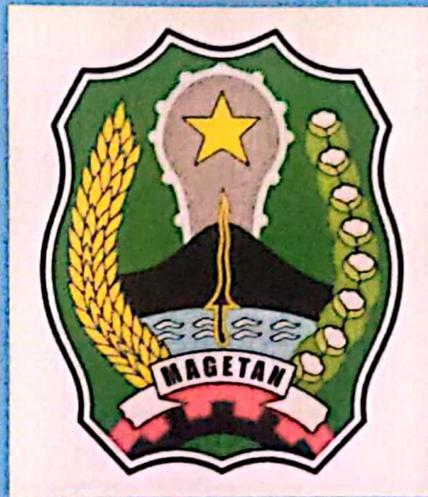


**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024**



**KECAMATAN TAKERAN
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2024**



LAPORAN

TENTANG

HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN TAKERAN KABUPATEN MAGETAN TAHUN 2024

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 2022 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 2024.

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 2022 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 2024 s.d. 30 September 2024 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut:

a. Pelayanan Publik Kecamatan Takeran

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	6
2	SMP dan sederajat	7
3	SMA dan sederajat	87
4	D1 s.d D4	2
5	SI	31
6	S2	
7	S3	
	Jumlah	134

✓ Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	15 s.d 30	48
2	31 s.d 40	32
3	41 s.d 50	31
4	51 s.d 60	81
5	61 ke atas	5
	Jumlah	134

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	65
2	Perempuan	69
	Jumlah	134

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	9
2.	Swasta	2
3.	Wiraswasta	0
4.	Lain-lain	123
	Jumlah	134

III. Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil survei, didapat data sebagai berikut :

A. Pelayanan Publik Kecamatan Takeran

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.47
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.40
3	Waktu Penyelesaian	3.37
4	Biaya/ Tarif	3.98
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.40
7	Perilaku Pelaksana	3.55
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.89
9	Sarana dan prasarana	3.37
Rata-rata		3.37

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Publik Kecamatan Takeran Tahun 2024 adalah 86,94 (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 2024 adalah **B**, ini berarti kinerja pelayanan Badan/ Dinas/ Kecamatan/ Puskesmas Kabupaten Magetan adalah **Baik**.

IV. Rekomendasi

Dalam rangka evaluasi dan upaya tindak lanjut, Unit Kecamatan Takeran dan Unit Kelurahan Takeran telah menyusun rekomendasi kegiatan guna menunjang terhadap perbaikan layanan, antara lain:

1. Perlu perhatian perihal jumlah personil dan kompetensi pelaksana.
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 perhatian mengenai kuantitas dan kualitas pemeliharaan sarana prasarana pelayanan.

4. Perlu perhatian kondisi bangunan utama kantor dekat ruang pelayanan, beberapa bagian terlihat dari bawah bahwasanya kondisi atap terlihat tidak baik-baik (ada tanda lubang atap internit beberapa bagian).

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, 25 Oktober 2024

Plt. Camat Takeran
Kabupaten Magetan



VERAWATI SETYONINGRUM, SSTP, M.Si.

Perbina
Nip. 19860929 2004 122001

Lampiran-Lampiran

