

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



**KECAMATAN PAGUYANGAN**  
**KABUPATEN BREBES**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

LAPORAN.....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
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.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Pemasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V.....	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN.....	1
1. Kuesioner.....	1
2. Hasil Olah Data SKM.....	2
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	3
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	4

# **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 Paguyangan Kabupaten Brebes 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 Paguyangan Kabupaten Brebes.

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

Pada saat pelaksanaan survey, Kecamatan Paguyangan Kabupaten Brebes belum membentuk tim yang khusus untuk melaksanakan survey dengan berbagai pertimbangan, akan tetapi dalam pelaksanaan SKM Tahun 2023 tugas tersebut diserahkan kepada Sub Bagian/Sub Bidang yang sesuai dengan tugas fungsinya.

#### 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 Kecamatan Paguyangan Kabupaten Brebes 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di kantor Kecamatan Paguyangan Kabupaten Brebes pada jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Februari-Mei 2023	80
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2023	15

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Paguyangan Kabupaten Brebes berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Paguyangan Kabupaten Brebes dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 11.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 60 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	29	48%
		PEREMPUAN	31	52%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	7%
		SLTP	8	13%
		SLTA	30	50%
		DIII	0	0
		SI	17	28%
		S2	1	2%
3	PEKERJAAN	PNS	5	8%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	2%
		SWASTA	19	32%
		WIRUSAHA	14	23%
		LAINNYA	21	35%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN SKTM	8	13%
		LAYANAN SKCK	2	3%
		LAYANAN KTP	12	20%
		LAYANAN KK	19	32%

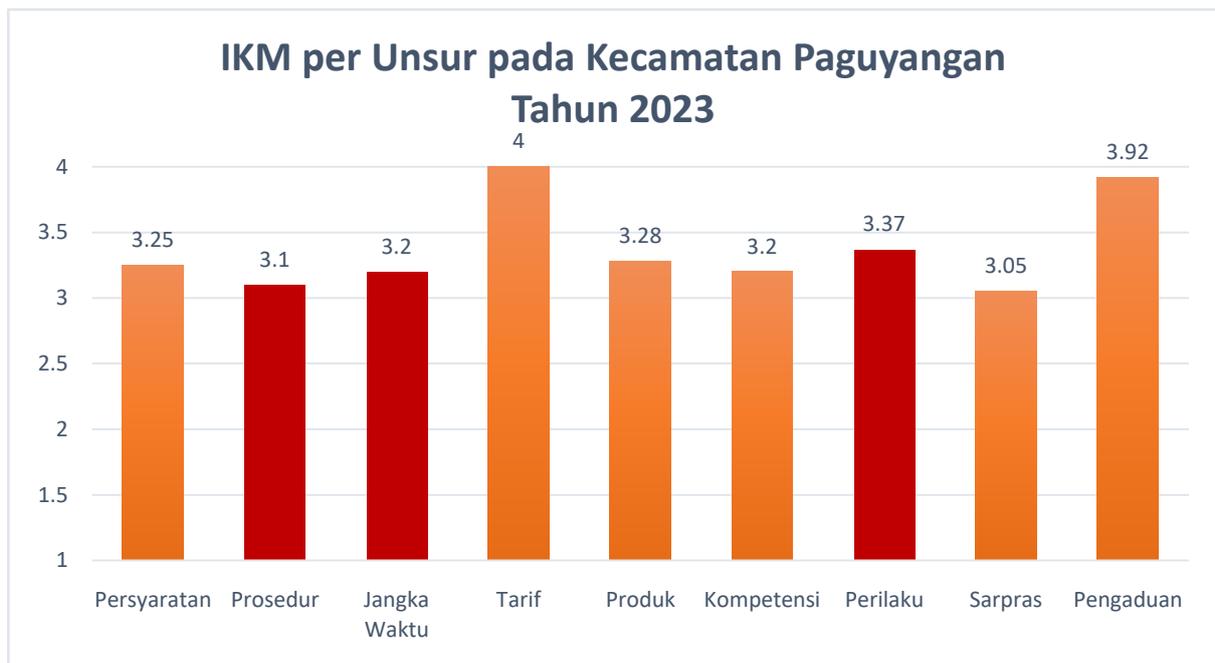
		LAYANAN SURAT PINDAH	8	13%
		LAYANAN AKTA LAHIR	11	18%

## 1.2 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
IKM per unsur		3,25	3,1	3,2	4	3,28	3,2	3,37	3,05	3,92
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM	Unit	83,51 (B atau Baik)								
Layanan										



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. Sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,05. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,1 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kompetensi dan jangka waktu pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur tarif, pengaduan mendapatkan nilai 3,92 serta perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,37.

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

- “Sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya sesuai dengan Standar Pelayanan”
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

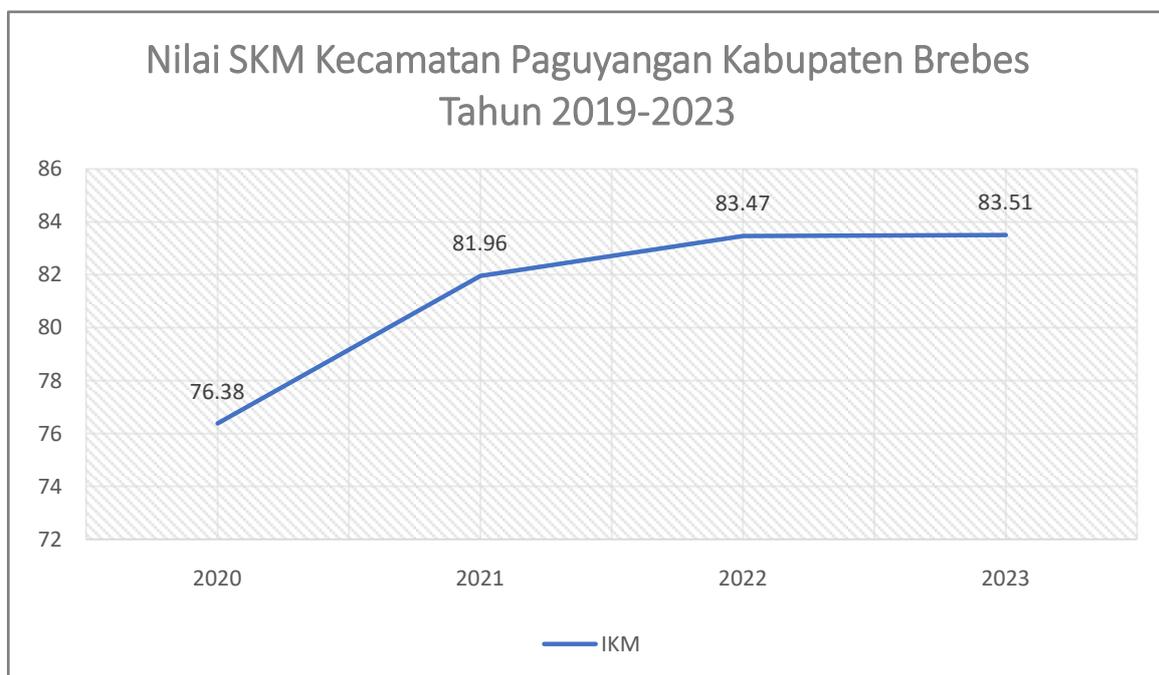
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui 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 Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan sarana dan prasarana kegiatan pelayanan		√		√	Kepala OPD dan Kasubag Umum dan Kepegawaian
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√			√	Kepala OPD dan Kasubag Umum dan Kepegawaian
3	Waktu Penyelesaian	Memfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan	√	√	√	√	Kepala OPD dan Kasubag Umum dan Kepegawaian

### 4.3 Tren 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 (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Paguyangan Kabupaten Brebes dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Kecamatan Paguyangan Kabupaten Brebes.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Paguyangan Kabupaten Brebes, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83.51. Nilai SKM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasaran, prosedur pelayanan, kompetensi dan jangka waktu pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi unsur tarif yang mendapatkan nilai tertinggi 4, pengaduan mendapatkan nilai 3,92 serta perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,37.

Paguyangan, 6 November 2023

Camat Paguyangan,



**Drs. Husni Pramono, AP, M. Si**

Pembina Tk. 1

NIP. 19740727.199311 1 001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KECAMATAN PAGUYANGAN KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei :

Jam Survei

08.00-13.00\*

13.00- 16.00\*

#### I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P                      Usia : .....tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA

LAINNYA .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....(misal :KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

#### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P*) 1 2 3 4	6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P**) 1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku pegawai dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat Sopan dan ramah	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan konsultasi a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (ruang konsultasi) a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tariff dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9.	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

## 2. Hasil Olah Data SKM

13/09/23, 10.57

ikm.brebeskab.go.id/cetakikm.php

### PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN PAGUYANGAN Pada Kecamatan Paguyangan  
ALAMAT : KECAMATAN PAGUYANGAN  
: Telp/Fax (0289) 432196

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
001	3	3	2	4	3	3	3	2	4
002	3	2	3	4	3	3	3	2	4
003	3	3	3	4	3	3	3	3	4
004	3	2	3	4	3	3	3	2	4
005	3	3	3	4	3	3	3	2	4
006	3	3	3	4	3	3	3	3	4
007	3	3	3	4	3	3	3	2	4
008	3	3	3	4	3	3	3	3	4
009	3	2	3	4	3	3	3	2	4
010	3	2	3	4	3	3	3	3	4
011	3	3	3	4	3	3	3	2	4
012	3	3	2	4	3	3	3	3	4
013	3	2	3	4	3	3	4	3	4
014	3	2	3	4	3	3	3	2	4
015	3	3	3	4	4	4	3	4	4
016	4	3	3	4	3	3	3	3	4
017	4	3	2	4	3	3	3	2	4
018	4	3	2	4	3	3	3	3	4
019	3	3	3	4	4	4	3	3	3
020	4	2	3	4	4	3	4	2	3
021	3	2	3	4	3	3	3	2	4
022	4	3	4	4	4	4	3	3	4
023	3	3	3	4	3	3	3	3	4
024	3	3	3	4	3	3	3	2	4
025	3	3	3	4	3	3	4	3	3
026	3	3	3	4	3	3	3	3	4
027	3	3	3	4	3	3	3	3	4
028	3	3	3	4	3	3	3	3	4
029	3	4	3	4	4	3	4	3	4
030	3	3	3	4	3	3	4	3	4
031	3	3	3	4	3	3	3	3	4
032	3	3	3	4	3	3	3	3	4
033	3	3	3	4	3	3	3	3	3
034	3	3	3	4	3	3	4	3	4
035	3	4	3	4	3	3	3	4	3
036	3	3	4	4	3	3	4	3	4
037	3	3	3	4	3	3	3	3	4
038	3	3	3	4	3	3	4	4	4
039	3	3	4	4	3	3	3	4	4
040	3	3	3	4	3	3	3	3	4
041	3	3	3	4	3	4	4	4	4
042	3	4	4	4	3	3	3	3	4
043	4	4	4	4	4	4	4	4	4
044	3	4	3	4	4	3	4	4	4
045	3	4	4	4	4	3	4	4	4
046	3	3	3	4	4	3	3	3	4
047	3	3	4	4	4	3	4	3	4
048	3	3	3	4	3	3	3	3	4
049	3	3	3	4	3	3	4	3	4

https://ikm.brebeskab.go.id/cetakikm.php

1/2

13/09/23, 10.57

ikm.brebeskab.go.id/cetakikm.php

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
050	3	3	3	4	3	3	3	3	4
051	4	4	4	4	4	4	4	4	4
052	3	4	3	4	4	3	3	3	4
053	4	3	4	4	3	3	4	3	4
054	4	4	4	4	4	4	4	4	4
055	4	4	4	4	4	4	4	4	4
056	4	3	4	4	3	3	4	3	4
057	4	4	4	4	4	4	4	4	4
058	4	4	4	4	3	4	4	4	4
059	4	4	4	4	4	4	4	4	4
060	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jml Nilai Per Unsur	195	186	192	240	197	192	202	183	235
NRR Per Unsur= Jml Nilai Per Unsur : Jml kuesionir yang terisi	3,25	3,1	3,2	4	3,28	3,2	3,37	3,05	3,92
NRR tertimbang per unsur= NRR Per Unsur X 0,11 *)	0,36	0,34	0,35	0,44	0,36	0,35	0,37	0,34	0,43
IKM Unit Pelayanan = 83,51 **)									

Keterangan  
U1 s.d U9 = Unsur Pelayanan  
NRR = Nilai rata-rata  
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
\*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) = IKM unit pelayanan X 25

Brebes, 13 September 2023  
Penanggung Jawab  
GRMAT  
Drs. HUSNI PRAMONO, A.P., M.Si  
NIR. 197407171993111001

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2022**



**KECAMATAN PAGUYANGAN**

**KABUPATEN BREBES**

**2022**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka unit penyelenggara pelayanan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Paguyangan Kabupaten Brebes periode sebelumnya menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,41	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,27	B
3	Waktu Penyelesaian	3,1	B
4	Biaya/Tarif	3,87	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,29	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,29	B
7	Perilaku Pelaksana	3,35	B
8	Sarana dan Prasarana	3,15	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,62	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu

disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

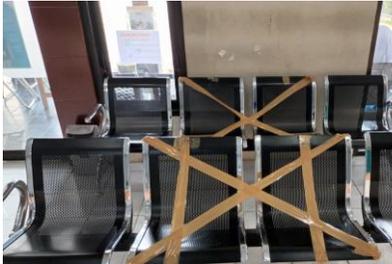
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi	V			V	Kepala OPD dan Kasubag Umum dan Kepegawaian
2	Waktu Penyelesaian	Memfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan	V	V	V	V	Kepala OPD dan Kasubag Umum dan Kepegawaian
3	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana		V		V	Kepala OPD dan Kasubag Umum dan Kepegawaian

### BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi	Bertahap	Melaksanakan Monev terhadap kegiatan pelayanan.		-

<p>2</p>	<p>Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Kecamatan Paguyangan sudah menggunakan media sosial untuk memberikan informasi terkait pelayanan .</p>		<p>Beberapa pengguna layanan masih gagap teknologi</p>
<p>3</p>	<p>Melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana</p>	<p>Bertahap</p>	<p>Pemeliharaan fasilitas dilakukan secara bertahap.</p>		<p>Pemeliharaan dan pembaharuan sarana dan prasarana membutuhkan anggaran yang tidak sedikit.</p>

## BAB IV

### KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kecamatan Paguyangan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75%
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum maksimal ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu proses perbaikan sarana dan prasarana dilaksanakan secara bertahap
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pemeliharaan sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelayanan	Dilaksanakan monitoring untuk mengetahui kebutuhan sarana dan prasarana di Kecamatan Paguyangan	12 Bulan	Kepala OPD dan Kasubag Umum dan Kepegawaian	-

Paguyangan, 6 November 2023



**Drs. Husni Pramono, AP, M. Si**  
Pembina Tk. 1  
NIP. 19740727 199311 1 001