

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 2 TAHUN 2023**



**KECAMATAN WINONG
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas terselesaikannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Winong Tahun 2023 yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditentukan. Sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan sehingga mencapai kualitas yang diharapkan.

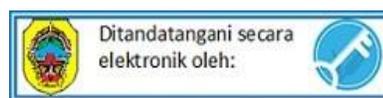
Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengenai Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Winong Kabupaten Pati Tahun 2023. Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini merupakan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparatur pemerintah, sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan survei dimulai pada tanggal 01 Juli 2023 sampai dengan tanggal 31 Desember 2023. Adapun responden dalam survei ini sejumlah 200 orang yang melakukan permohonan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Winong Kabupaten Pati.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban pada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan demi perwujudan akuntabilitas publik. Harapan kami semoga Survey Kepuasan Masyarakat ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Demikian untuk menjadikan maklum dan terima kasih.

Winong , Juni 2023.

CAMAT WINONG



LUKY PRATUGAS NARIMO S.STP.MM

Pembina Tk.

NIP.1981080620001210001



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSrE). Untuk memastikan keasliannya, silakan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://e-layang.patikab.go.id>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	1
C. Sasaran	1
D. Dasar Hukum	2
BAB II GAMBARAN UMUM.....	3
A. Kedudukan Letak Geografis	3
B. Perangkat Daerah	3
C. Pengertian dan Ruang Lingkup SKM	4
D. Metode dan tahap – Tahap Pelaksanaan SKM	5
BAB III ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	9
A. Data Responden	9
B. Indeks Kepuasan Masyarakat	10
C. Rencana Tindak Lanjut	15
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	17
A. Kesimpulan	17
B. Rekomendasi.....	17
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bahwa fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, oleh karena itu pemerintah perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan adalah perlunya dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam rangka mengevaluasi pelayanan publik, maka tim survey dan pengolah data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Winong Kabupaten Pati meliputi : pelayanan Perekaman KTP Elektronik, Pembuatan KK, pelayanan pindah tempat, legalisasi surat – surat serta pelayanan yang lain. Waktu pelaksanaan survey adalah mulai tanggal 01 Juli 2023 sampai dengan tanggal 31 Desember 2023, adapun responden berasal dari masyarakat yang melakukan pelayanan sejumlah 200 orang.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan di Kantor Kecamatan Winong Kabupaten Pati, sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat diketahui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Winong Kabupaten Pati.
2. Dapat diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih berkualitas , berdaya guna dan berhasil guna.
2. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong partipasi masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan.
4. Mendorong inovasi pelayanan publik.

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Bupati Pati Nomor 26 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati;

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Kedudukan Letak Geografis

Kecamatan Winong merupakan salah satu dari 21 Kecamatan di Kabupaten Pati yang terletak di sebelah tenggara kabupaten Pati. Sebagian wilayahnya berada di pegunungan kapur. Luas wilayah kecamatan Winong 9993,9 Ha, sedangkan ketinggian terendah 8 m diatas permukaan laut dan tertinggi 120 m dari permukaan laut. Wilayah kecamatan Winong terdiri dari 30 desa yang membujur dari utara ke selatan. Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Pati adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Jakenan
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan tambakromo
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pucakwangi
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Gabus

Kecamatan Winong terdiri dari 30 desa :

1. Pohgading
2. Godo
3. Gunungpanti
4. Kropak
5. Karangsumber
6. Guyangan
7. Sugihan
8. Kudur
9. Kebolampang
10. Blingijati
11. Danyangmulyo
12. Mintorahayu
13. Padangan
14. Kebowan
15. Serutsadang
16. Bumiharjo
17. Bringinwareng
18. Klecoregonang
19. Wirun
20. Sarimulyo

21. Karangkonang
22. Pagendisan
23. Tlogorejo
24. Winong
25. Tawangrejo
26. Sumbermulyo
27. Pulorejo
28. Tanggel
29. Degan
30. pekalongan

B. Perangkat Daerah

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Susunan Organisasi Kecamatan Winong terdiri dari

1. Camat
2. Sekcam
3. Kasi Pemerintahan
4. Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa
5. Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum
6. Kasi Pelayanan
7. Kasi Kesejahteraan Sosial
8. Kasubbag Program dan Keuangan
9. Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Berdasarkan Peraturan Bupati Pati Nomor 64 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata Kerja Kecamatan. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan adalah sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan urusan Pemerintahan Umum;
2. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat desa;
3. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan penertiban umum;
4. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
5. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana layanan;
6. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat Kecamatan;
7. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa atau kelurahan
8. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah Daerah yang ada di Kecamatan;
9. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundangan undangan;
10. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

C. Pengertian dan Ruang Lingkup SKM

a. Pengertian

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

b. Ruang Lingkup

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan Kecamatan Winong Kabupaten Pati, sebanyak 200 responden untuk semua jenis pelayanan mulai dari Perekaman e-KTP, pembuatan KK, Surat Keterangan Catatan Kepolisian Keterangan kelahiran dan kematian, Keterangan tidak mampu, Surat pindah, Pengantar nikah dan legalisasi surat – surat lainnya. Pelaksanaan survey ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan kepada pelanggannya.

Adapun unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Proses Pelayanan;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Sarana Prasarana;
9. Penanganan Pengaduan.

D. Metode dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM

Langkah-langkah kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat meliputi :

1. Persiapan

a. Penetapan pelaksana

Kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pati dilaksanakan secara swakelola dengan membentuk Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari pengarah, pelaksana, dan sekretariat.

b. Penyiapan bahan survei

1) Kuesioner

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2) Bagian dari kuesioner

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan & pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencacah meliputi data pencacah.

Bagian III : Mutu pelayanan publik berisi pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk jawaban

Nilai persepsi 1 : kategori tidak baik

Nilai persepsi 2 : kategori kurang baik

Nilai persepsi 3 : kategori baik

Nilai persepsi 4 : kategori sangat baik

c. *Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data*

1) Jumlah responden

Responden dipilih secara acak, sebanyak 200 responden dengan cakupan perwakilan tiap golongan lapisan masyarakat. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Kecamatan Winong pada saat jam kerja,

Setelah responden mendapatkan produk spesifikasi jenis pelayanan yang dibutuhkan.

d. *Penyusunan jadwal*

Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan selama 5 minggu dengan perincian sebagai berikut :

1) Minggu ke-I : persiapan

2) Minggu ke-II dan III : pengumpulan data

3) Minggu ke-IV : pengolahan data

4) Minggu ke-V : penyusunan laporan

2. Pelaksanaan pengumpulan data

a. Pengumpulan data

Materi kuesioner meliputi 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b. Pengisian kuesioner

Dilakukan sendiri oleh responden dan melalui wawancara oleh pencacah.

3. Pengolahan data

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur) Contoh:

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **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** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut **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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $X \times 25 = y$
- b. Mutu Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)
- c. Kinerja Unit Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)

E. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Ruang Lingkup Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada pelayanan surat-menyurat, seperti: Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), keterangan tidak mampu, surat pindah, keterangan pengantar nikah, dan surat-surat lainnya. Selain itu juga untuk pelayanan pengurusan perizinan.

F. Manfaat

Dengan melaksanakan survei kepuasan masyarakat ini, maka akan diperoleh manfaat:

1. Diketahui kelemahan dan 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 di Kecamatan Winong.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Kecamatan Winong dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB III

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Data Responden

Dalam pelaksanaan survey ini responden dipilih secara acak untuk menghisisi quisioner, dengan jumlah responden 200 (dua ratus) orang. Pemilihan 200 (dua ratus) orang dipilih karena dipandang telah cukup untuk menjadi sampling guna mendapatkan gambaran kualitas pelayanan dengan masing-masing 9 (sembilan) unsur penilaian dengan melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat. Data primer merupakan data quisioner responden pengguna layanan publik di Kecamatan Winong Kabupaten Pati. Jumlah responden 200 (dua ratus) orang untuk semua pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Pati mulai dari Perekaman e-KTP, pembuatan KK, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Keterangan tidak mampu, Surat pindah, Pengantar nikah dan legalisasi surat – surat lainnya.

Pengukuran Kepuasan Masyarakat ini dilakukan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

1. Waktu Survey.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan mulai tanggal 01 Juli 2023 sampai dengan tanggal 31 Desember 2023.

2. Karakteristik Responden.

2.1. Jenis Kelamin

Tabel 3.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Keterangan
1.	Laki – laki	96	
2.	Perempuan	104	
	Jumlah	200	

2.2. Pendidikan

Tabel 3.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase	Keterangan
1.	SD	1	0,5 %	
2.	SLTP	25	12,5 %	
3.	SLTA	127	63.5 %	
4.	D3	15	7,5 %	
5.	S-1	30	15,0 %	
6.	S-2	2	1,0 %	
	Jumlah	200	100%	

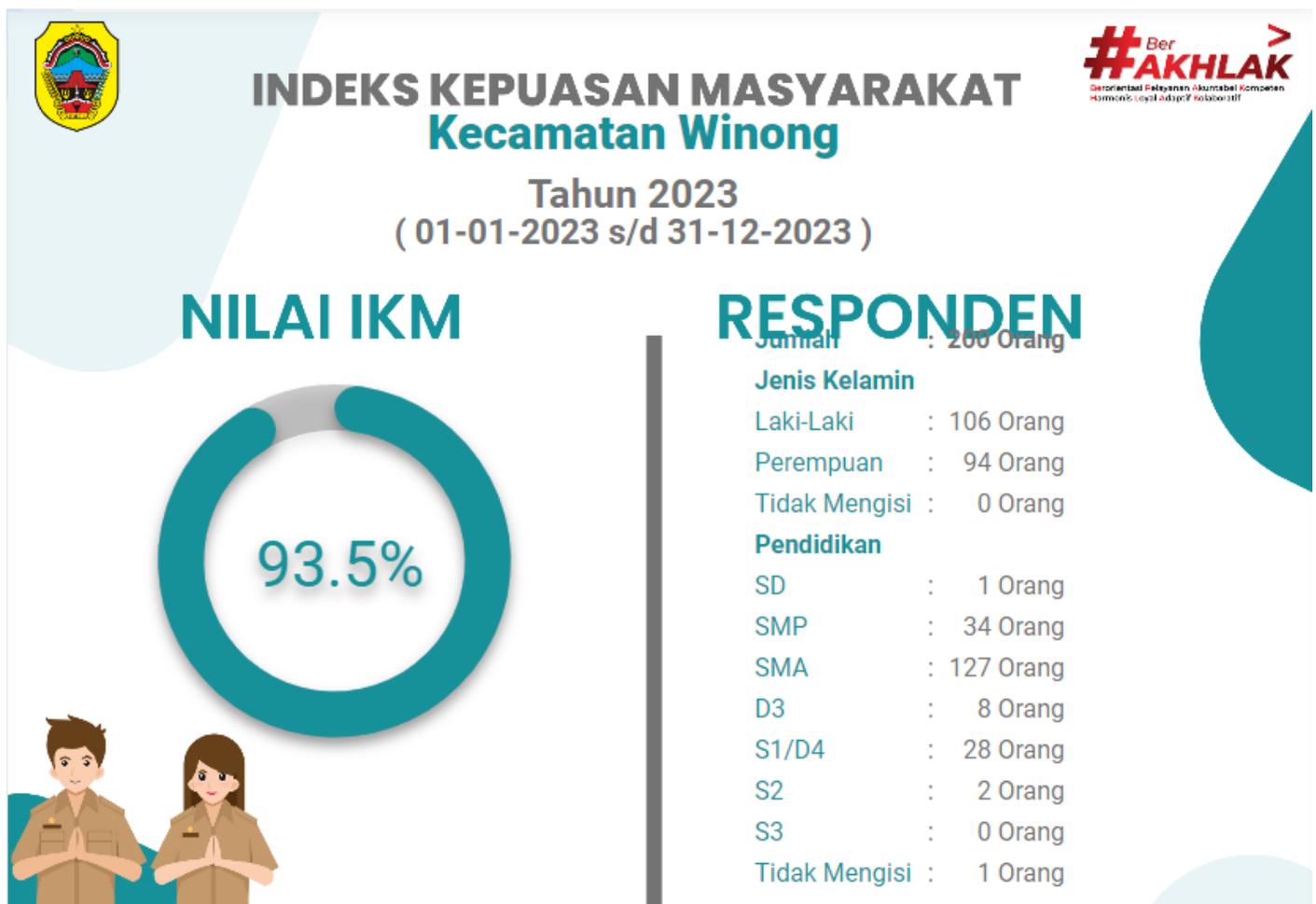
2.3. Pekerjaan

Tabel 3.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Keterangan
1.	PELAJAR	20	
2.	MAHASISWA	15	
3.	KARYAWAN	65	
4.	WIRASWASTA	100	
5.	LAINNYA	0	
	Jumlah	200	

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM)

Data akhir kegiatan penyusunan Survei kepuasan masyarakat dari unit pelayanan Kantor Kecamatan Winong Kabupaten Pati dengan data kuesioner berjumlah 200 responden. Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Adapun hasil nilai rata-rata unsur dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat dari Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Winong Kabupaten Pati tahun 2023 secara terperinci adalah sebagai berikut :



$$\text{Nilai per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah}}$$

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM Unit Pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat Unit Pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot tiap unsur tetap sama 1.

Tabel 3.5
Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No.	Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	2	3	4	5	6
1.	1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 3.6
Kategori Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai unsur Pelayanan	Kategori
1	2	3	4
1.	Persyaratan Pelayanan	3.91	Sangat Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3.83	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3.76	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3.95	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.84	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelayanan	3.89	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.87	Sangat Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.87	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	3.80	Sangat Baik

Dengan demikian Nilai **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Winong** adalah sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei X Nilai Dasar = $3.77 \times 25 = 94,25$
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT BAIK**

Berdasarkan hasil pengolahan data survei tersebut, maka dapat diketahui bahwa pelayanan di Unit kantor Kecamatan Winong secara keseluruhan mutu pelayanan **A** dan kinerja pelayanan berkategori **Sangat Baik**. Sehingga masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan untuk tetap mempertahankan mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan kategori Baik. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 4
Nilai Rata-Rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR tertimbang Per unsur
1	2	3	4
1.	Persyaratan Pelayanan	3.91	0.43
2.	Prosedur Pelayanan	3.83	0.42
3.	Waktu Pelayanan	3.76	0.42
4.	Biaya/Tarif	3.95	0.44
5.	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.84	0.43
6.	Kompetensi Pelayanan	3.89	0.43
7.	Perilaku Pelaksana	3.87	0.43
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.87	0.43
9.	Penanganan Pengaduan	3.80	0.42
	Nilai Indeks (NI)		3.77
	Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)		94.25

Rata-rata dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,0644 – 3,532 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Biaya / Tarif
4. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
5. Kompetensi Pelayanan
6. Perilaku Pelaksana
7. Kualitas Sarana dan Prasarana

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain :

1. Waktu Pelayanan
2. Penanganan pengaduan

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terkait beberapa unsur kepuasan masyarakat yang masih perlu ditingkatkan. Unsur Waktu pelayanan dan penanganan pengaduan tergolong rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Terkait waktu pelayanan ini dikarenakan untuk perekaman KTP kita masih online dengan jaringan Disdukcapil Pati. Hal inilah yang membuat perekaman ataupun cetak e-KTP tidak bisa langsung jadi karena disini kita pun terkendala dengan kinerja Disdukcapil Pati. Setiap hari kami hanya diberikan kuota sesuai ketersediaan blangko pendaftar e-KTP. Karena terbatasnya kuota yang diberikan, pembuatan ataupun perekaman e-KTP tidak bias diproses dengan cepat dan harus menunggu sampai dengan hitungan hari. Untuk pelayanan selain e-KTP kita sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memproses dengan cepat dan bias ditunggu. Terkait pelayanan penanganan pengaduan di unit Kantor Kecamatan Winong memang sudah ada kotak saran, namun tempatnya kurang strategis sehingga

Kurang terlihat oleh sebagian warga masyarakat. Sehingga kedepannya letak kotak saran akan dipindahkan di dekat pintu masuk ruang pelayanan agar dapat mudah terlihat oleh warga masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survei tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan winong Kabupaten Pati perlu dilaksanakan secara berkesinambungan.

C. Rencana Tindak Lanjut

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 di lingkup Kantor Kecamatan Winong Kabupaten Pati , Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM diurutkan berdasarkan urutan terendah dari nilai yang didapatkan sebagaimana dituangkan dalam tabel berikut :

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	NILAI	PROGRAM / KEGIATAN	KETERANGAN
1	Penanganan Pengaduan	3.90	Memperbaiki sistem penanganan pengaduan	Mempercepat respon pengaduan dari masyarakat
2	Waktu Pelayanan	3.84	Kejelasan informasi jumlah Blangko atau Kuota pendaftar e-KTP	Selalu memberikan informasi kepada masyarakat terkait ketersediaan Blangko atau Kuota pendaftar e-KTP dari Disdukcapil Pati.
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.77	Sesuai aturan yang berlaku	
4	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.94	Perencanaan penambahan sarana prasarana	Penambahan Ruangan Laktasi, Ruang tunggu diperluas, pemberian sekat plastik atau kaca agar tidak terjadi kontak langsung dengan pemohon.
5	Prosedur Pelayanan	3.84	Sesuai SOP	SOP dipasang di papan pengumuman untuk memudahkan akses masyarakat
6	Persyaratan Pelayanan	3.88	Sesuai prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan	Persyaratan diakses di media sosial,web agar bisa dilihat oleh masyarakat
7	Kompetensi Pelayanan	3.88	Penambahan pegawai sebagai petugas pelayanan	Penambahan petugas pelayanan yang kompeten karena di Unit Pelayanan Kecamatan Pati belum ada petugas pelayanan yang kompeten

8	Perilaku Pelaksana	3.86	Pegawai harus menaati aturan yang berlaku	Aturan perilaku dan disiplin pegawai diterapkan
9	Biaya / Tarif	3.87	Sesuai peraturan yang telah ditetapkan (Gratis)	Pelayanan Gratis tanpa pungutan biaya

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dalam bahasan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Winong Kabupaten Pati dipersepsikan **Sangat Baik** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari hasil survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar antara 76,61 – 88,30. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan dan semua unsur menunjukkan hasil yang sangat baik, dengan nilai rata-rata indeks **3.77**
2. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah yaitu Penanganan Pengaduan dan Waktu pelayanan. Untuk penanganan pengaduan penempatan Kotak Saran posisi kurang strategis dan kami sudah memindahkan ke tempat yang lebih strategis. Untuk waktu pelayanan terkait dengan dengan jumlah kuota / Blangko pendaftar perekaman e-KTP yang diberikan oleh Disdukcapil, sehingga proses perekaman / Cetak e-KTP prosesnya semakin lama bisa sampai 3 hari. Hal inilah yang membuat nilai unsur Waktu pelayanan semakin rendah atau turun dari tahun sebelumnya karena masyarakat semakin tidak puas karena menunggu terlalu lama
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Winong Tahun 2023 adalah **SANGAT BAIK**.

B. Rekomendasi

1. Perlu peningkatan penanganan pengaduan dari masyarakat dengan cepat dan mudah, selain menempatkan kotak saran/aduan di tempat yang strategis, perlu juga disiapkan melayani pengaduan lewat HP/WA, sehingga masyarakat selaku pengguna layanan semakin puas.
2. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
3. Perlu adanya pengusulan penambahan pegawai / SDM yang mumpuni yang bertugas di Pelayanan
4. Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkesinambungan agar dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat
5. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, rencana dan tindak lanjutnya harus dipublikasikan kepada masyarakat.



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Kecamatan Winong



Tahun 2023
(01-01-2023 s/d 31-12-2023)

NILAI IKM



RESPONDEN

Jumlah : 156 Orang

Jenis Kelamin

Laki-Laki : 74 Orang

Perempuan : 82 Orang

Tidak Mengisi : 0 Orang

Pendidikan

SD : 1 Orang

SMP : 16 Orang

SMA : 106 Orang

D3 : 8 Orang

S1/D4 : 23 Orang

S2 : 2 Orang

S3 : 0 Orang

Tidak Mengisi : 1 Orang