

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

(SKM)

KECAMATAN KLAMBU

TRIWULAN I TAHUN 2025



2025

PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN

KECAMATAN KLAMBU

Jl. Raya Klambu Kudus No. 30, Klambu-58154

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
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	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Data Responden	
3. Hasil Pengolahan Data SKM	
4. Skor IKM	
5. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Klambu yaitu terkait pelayanan masyarakat Kabupaten Grobogan.

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 Klambu Kabupaten Grobogan.

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 pada Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

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 Klambu Kabupaten Grobogan 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 ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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) triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada triwulan I 2025 ini memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan selama bulan Januari sampai dengan Maret 2025 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2025	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.600 orang, sehingga rata-rata penerima layanan per triwulan sebesar 400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 196 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

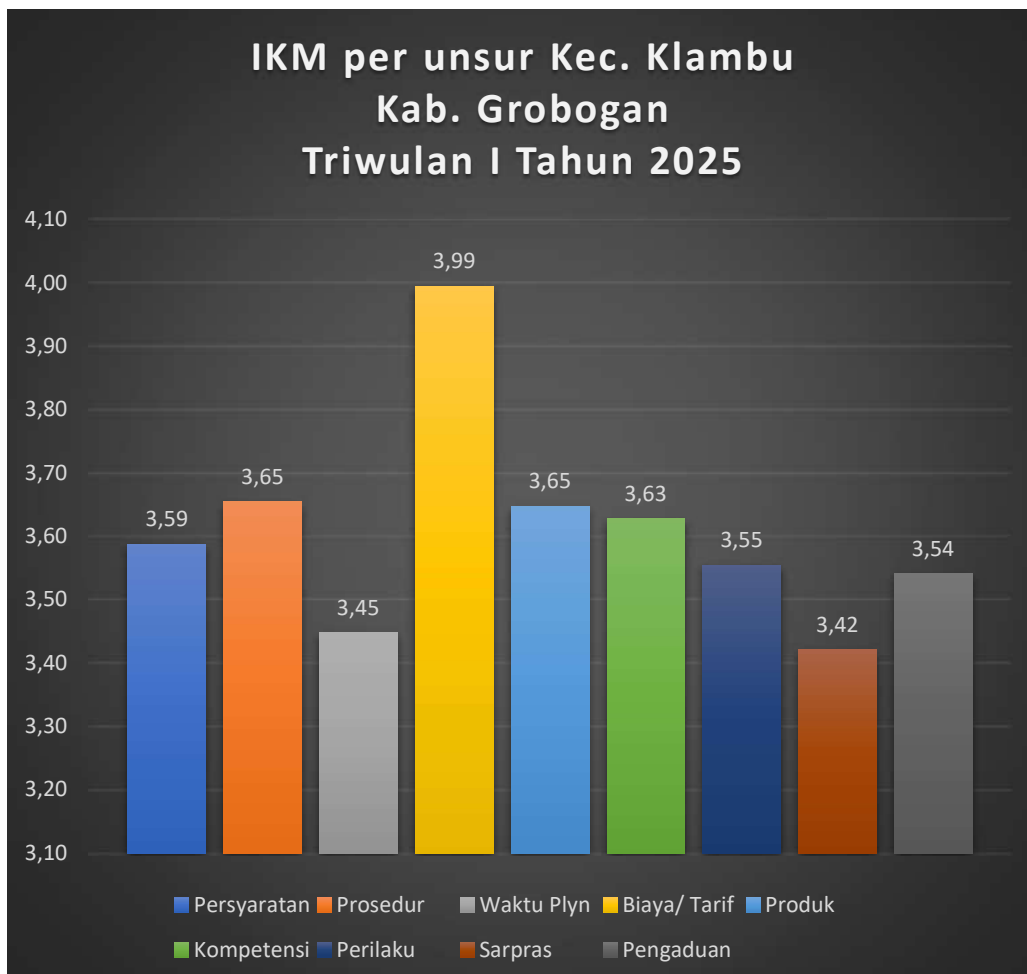
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	70	47%
		PEREMPUAN	80	53%
2	PENDIDIKAN	SD	15	10%
		SMP	12	8%
		SMA	83	55%
		S1/DIII	40	27%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	11	7%
		TNI	3	2%
		POLRI	2	1%
		SWASTA	38	26%
		WIRUSAHA	47	31%
		LAINNYA	49	33%

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
		U2a	U2b				U6a	U6b			
IKM per unsur	3,59	3,66		3,45	3,99	3,65	3,63		3,55	3,42	3,54
Kategori	A	A		B	A	A	A		A	B	A
IKM Unit Layanan	90,19 (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. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,42. Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,45 adalah nilai terendah kedua. Kemudian Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 3,54 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,99. Selanjutnya unsur Kemudahan dan Transparansi Prosedur mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan nilai 3,65, dan Produk Layanan mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai 3,65.

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 :

- “Pelayanan agar lebih cepat”.
- “tempat bermain anak agak kotor”
- “tidak ada charger di tempat chrgernya”

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

- Perlu adanya pemeliharaan sarana dan prasarana (gedung) pelayanan. Seperti servis berkala pendingin udara, pemeriksaan secara berkala terhadap fasilitas ruang tunggu, kebersihan tempat bermain anak.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Untuk pelayanan yang berhubungan dengan kependudukan memang tergantung kesiapan alat dan bahan dari Dispendukcapil. Sedangkan penerbitan surat rekomendasi yang dinilai lama terkendala ketika mati listrik atau Camat sedang dinas luar.

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 rapat koordinasi internal. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas 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 peralatan penunjang gedung kantor	√	√	√	√	Sub Bagian Umum
2	Waktu Penyelesaian	Pendelegasian wewenang tanda tangan legalisasi dan sebagian surat rekomendasi dari camat kepada Kepala Seksi	√	√	√	√	Bagian Pelayanan Umum
3	Perilaku Pelaksana	Perencanaan, Penganggaran, dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah	√				Bagian PMD

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 Klambu Kabupaten Grobogan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik selama tahun 2022-2025 pada Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai bulan Januari sampai dengan Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM **90,19**. Nilai SKM Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan juga menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun ke tahun.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,42, waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 3,45, serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 3,54. Namun demikian nilai di triwulan I ini masih lebih tinggi dari hasil yang diperoleh ketiga unsur diatas dari triwulan IV tahun 2024, sehingga masih menunjukkan tren kenaikan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,99. Selanjutnya unsur Kemudahan dan Transparansi Prosedur; dan Produk Layanan mendapatkan nilai tertinggi selanjutnya dengan sama-sama mendapatkan nilai 3,65.

Klambu, 8 April 2025
Camat Klambu

RUSTAMAH, S.STP., M.Si.
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19871013 200602 1 002

1. Lampiran Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KANTOR KECAMATAN KLAMBU KABUPATEN GROBOGAN

Tanggal Survei :

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan Usia : Tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : KTP, Akta,, NTCR, Dispen Nikah, Legalisasi srt pengantar,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN DI KECAMATAN KLAMBU

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P)*		P)*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai.	1	A. Apakah petugas pelayanan berkompeten ?	
b. Kurang sesuai.	2	a. Tidak kompeten.	1
c. Sesuai.	3	b. Kurang kompeten.	2
d. Sangat sesuai.	4	c. kompeten.	3
2. Bagaimana pendapat saudara terkait sistem, Mekanisme dan Prosedur		d. Sangat kompeten.	4
A. Bagaimana Kemudahan terkait Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan unit ini ?		B. Apakah petugas pelayanan berintegritas ?	
a. Tidak mudah.	1	a. Tidak berintegritas.	1
b. Kurang mudah.	2	b. Kurang berintegritas.	2
c. Mudah.	3	c. Berintegritas.	3
d. Sangat mudah.	4	d. Sangat berintegritas.	4
B. Bagaimana Transparansi Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di unit ini ?		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak transparan.	1	a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang transparan.	2	b. Kurang sopan dan ramah.	2
c. Transparan.	3	c. Sopan dan ramah.	3
d. Sangat transparan.	4	d. Sangat sopan dan ramah.	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Tidak cepat.	1	a. Buruk.	1
b. Kurang cepat.	2	b. Cukup.	2
c. cepat.	3	c. Baik.	3
d. Sangat cepat.	4	d. Sangat baik.	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Sangat mahal.	1	a. Tidak ada.	1
b. Cukup mahal.	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2
c. Murah.	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis.	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.		SARAN DAN MASUKAN :	
a. Tidak sesuai.	1		
b. Kurang sesuai.	2		
c. Sesuai.	3		
d. Sangat sesuai.	4		

**DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2024**

Lampiran 2

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN KLAMBU

ALAMAT : JL. RAYA KLAMBU KUDUS No. 30, KEC. KLAMBU KAB. GROBOGAN

NOMOR URUT RESPONDEN	JENIS KELAMIN		UMUR						PENDIDIKAN						PEKERJAAN						JENIS PELAYANAN
	L	P	10-20	21-30	31-40	41-50	51-60	60-70	SD	SMP	SMA	S1/D3	S2	S3	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRAUUSAHA	LAINNYA	
1		1	1							1									1	KTP	
2	1			1						1								1		Legalisasi	
3		1		1						1				1						KTP	
4	1				1					1								1		KTP	
5		1		1						1									1	Ahli Waris	
6	1			1						1									1	KIA	
7		1				1			1										1	KTP	
8	1			1						1								1		KTP	
9		1			1					1								1		KTP	
10		1		1						1								1		1	
11		1	1							1								1		KK	
12		1	1								1			1						KTP	
13	1			1							1			1						KTP	
14		1				1					1							1		KTP	
15		1				1					1							1		KTP	
16		1	1								1								1	Akte Kelahiran	
17		1		1							1								1	KTP	
18	1			1						1									1	Legalisasi	
19	1		1						1									1		KTP	
20		1	1							1									1	KTP	
21		1				1					1							1		Legalisasi	
22	1			1							1							1		Legalisasi	
23		1		1							1								1	Legalisasi	
24		1	1								1							1		KTP	
25	1					1			1									1		Legalisasi	
26		1	1								1								1	KK	
27		1	1								1								1	IKD (Id Kpddkn Digital)	
28		1	1								1								1	KTP	
29	1		1								1								1	KTP	
30	1					1			1										1	Suket tdk mampu	
31		1	1								1							1		Akte Nikah	
32		1	1								1								1	KTP, KK	
33		1		1							1								1	KTP	
34		1				1			1									1		Legalisasi	
35	1		1								1							1		Legalisasi	
36	1					1					1							1		Legalisasi	
37		1				1			1									1		Legalisasi	
38		1		1							1								1	KTP	
39		1	1								1							1		Akte	
40	1					1			1									1		KTP	
41	1		1								1							1		KIA	
42	1					1					1							1		Legalisasi	

NOMOR URUT RESPONDEN	JENIS KELAMIN		UMUR						PENDIDIKAN						PEKERJAAN						JENIS PELAYANAN
	L	P	10-20	21-30	31-40	41-50	51-60	60-70	SD	SMP	SMA	S1/D3	S2	S3	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRUSAHA	LAINNYA	
43		1		1						1										1	KTP
44		1	1							1									1		KK
45	1					1			1								1				KK
46	1					1					1					1					Akte
47	1		1							1										1	KK
48	1				1					1									1		IKD (Id Kpddkn Digital)
49		1	1							1									1		Legalisasi
50		1		1						1										1	BPJS
51	1					1			1								1				KTP
52		1		1							1						1				Ahli Waris
53		1	1							1										1	Legalisasi
54		1				1					1						1				KK
55	1				1					1									1		Legalisasi
56		1			1					1							1				Legalisasi
57	1			1					1											1	Legalisasi
58		1		1							1						1				Legalisasi
59	1		1							1									1		KTP
60		1		1						1					1						Akte
61	1				1					1									1		KTP
62		1			1						1								1		Legalisasi
63	1				1					1									1		KTP
64	1			1						1							1				KK
65	1				1					1							1				KK
66		1		1					1											1	Akte
67		1		1						1									1		KK
68		1		1						1							1				KTP
69		1		1						1							1				KTP
70	1				1						1								1		BPJS
71	1				1						1								1		KTP
72	1					1			1											1	Ahli Waris
73		1					1		1											1	Legalisasi
74	1				1					1									1		Legalisasi
75		1				1					1			1							Legalisasi
76	1				1					1									1		Legalisasi
77		1			1						1								1		KTP
78		1				1					1						1				KTP
79	1				1					1									1		KTP
80	1				1						1			1							KTP
81	1			1					1											1	KTP
82		1		1							1						1				Legalisasi
83	1		1							1									1		KTP
84		1		1							1			1							Legalisasi
85	1				1					1									1		Legalisasi
86	1					1					1				1						KTP
87		1					1				1			1							Akte Kelahiran
88	1				1					1									1		KTP
89	1			1						1							1				Legalisasi
90		1	1								1			1							KTP
91		1				1					1						1	1			KTP

NOMOR URUT RESPONDEN	JENIS KELAMIN		UMUR						PENDIDIKAN						PEKERJAAN						JENIS PELAYANAN
	L	P	10-20	21-30	31-40	41-50	51-60	60-70	SD	SMP	SMA	S1/D3	S2	S3	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRAUUSAHA	LAINNYA	
141	1			1							1							1			Akte Kelahiran
142		1			1				1											1	KTP
143	1			1							1							1			Legalisasi
144	1				1						1								1		KTP
145		1	1								1										KTP
146		1		1							1							1			Legalisasi
147		1			1						1								1		Legalisasi
148	1					1					1				1						KTP
149	1				1					1								1			Legalisasi
150	1			1							1							1			Akte
	70	80	42	46	34	26	2	0	15	12	83	40	0	0	11	3	2	38	47	49	
	150		150						150						150						
	46,67	53,33	28,00	30,67	22,67	17,33	1,33	0,00	10,00	8,00	55,33	26,67	0,00	0,00	7,33	2,00	1,33	25,33	31,33	32,67	
TOTAL %	100,00		100,00						100,00						100,00						

CAMAT KLAMBU



HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TRIWULAN IV TAHUN 2024

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN KLAMBU

ALAMAT : JL. RAYA KLAMBU KUDUS No. 30, KEC. KLAMBU KAB. GROBOGAN

No. Responden	U1	U2		U3	U4	U5	U6		U7	U8	U9	Saran
		U2a	U2b				U6a	U6b				
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	<i>13</i>
1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
10	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
14	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
16	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
26	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
27	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
28	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
29	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
30	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
31	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
32	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
33	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
37	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
38	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
40	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	
43	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
44	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
45	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	

No. Responden	U1	U2		U3	U4	U5	U6		U7	U8	U9	Saran
		U2a	U2b				U6a	U6b				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
46	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
48	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
50	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
51	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
53	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
54	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
55	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
57	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
59	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
60	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
61	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
62	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
63	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
64	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
66	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
68	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
70	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
71	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
72	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
73	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
74	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
75	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
76	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
79	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
81	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
82	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
83	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
85	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
86	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
87	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
88	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
89	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
90	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
91	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
92	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
93	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
97	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	

No. Responden	U1	U2		U3	U4	U5	U6		U7	U8	U9	Saran
		U2a	U2b				U6a	U6b				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
150	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
Σ Nilai/Unsur	538	548	549	517	599	547	544	544	533	513	531	
NRR/Unsur	3,59	3,65	3,66	3,45	3,99	3,65	3,63	3,63	3,55	3,42	3,54	
NRR/Unsur (tambahan sub unsur)	3,59	3,66		3,45	3,99	3,65	3,63		3,55	3,42	3,54	
	89,67	91,42		86,17	99,83	91,17	90,67		88,83	85,50	88,50	
NRR Tertimbang/ Unsur	0,40	0,41		0,38	0,44	0,41	0,40		0,39	0,38	0,39	3,61
Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan												90,19

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Predikat
U1	Persyaratan	89,67	Sangat Baik
U2a	Kemudahan Prosedur	91,33	Sangat Baik
U2b	Transparansi Prosedur	91,42	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	86,17	Baik
U4	Biaya/ Tarif	99,83	Sangat Baik
U5	Produk Layanan	91,17	Sangat Baik
U6a	Kompetensi Pelaksana	90,67	Sangat Baik
U6b	Integritas Pelaksana	90,67	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	88,83	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	85,50	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,50	Sangat Baik

Mutu Pelayanan	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi
A (Sangat Baik)	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100
B (Baik)	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi)	90,19	Sangat Baik
--	--------------	--------------------



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KANTOR KECAMATAN KLAMBU
KABUPATEN GROBOGAN
TRIWULAN I TAHUN 2025**

Lampiran 4

NILAI IKM

90,19

PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN

RESPONDEN

JUMLAH	:	150	Orang
JENIS KELAMIN	:	L = 70 Org	P = 80 Org
PENDIDIKAN	:	SD = 15 Orang	
		SMP = 12 Orang	
		SMA = 83 Orang	
		S1 = 40 Orang	
		S2 = 0 Orang	
		S3 = 0 Orang	

Periode Survei = (01-01-2025) s/d (31-03-2025)

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**



DOKUMENTASI LAINNYA TERKAIT PELAKSANAAN SKM TW I 2025



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan IV 2024**



**KECAMATAN KLAMBU
KABUPATEN GROBOGAN
2025**

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 Kecamatan Klambu Kabupaten Grobogan 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 Klambu periode Triwulan IV Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	86,71	B
2	Kemudahan Prosedur	86,71	B
3	Transparansi Prosedur	86,95	B
4	Waktu Pelayanan	84,02	B
5	Biaya/ Tarif	99,84	A
6	Produk Layanan	89,87	A
7	Kompetensi Pelaksana	87,18	B
8	Integritas Pelaksana	87,10	B
9	Perilaku Pelaksana	84,18	B
10	Sarana dan Prasarana	81,96	B
11	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,97	B

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 Triwulan IV Tahun 2024



No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	1.1 Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana di ruang pelayanan				V	Subag Keuangan
2	Waktu Pelayanan	2.1 Melaksanakan pembinaan petugas pelayanan melalui briefing apel pagi dan rapat internal				V	Camat
3	Perilaku Pelaksana	3.1 Melaksanakan pembinaan petugas pelayanan melalui briefing apel pagi dan rapat internal				V	Camat

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	1.1 Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana di ruang pelayanan	Sudah	Sub Bagian keuangan menganggarkan pemeliharaan AC, penggantian lampu ruang PATEN		Ketersediaan anggaran

					
2	2.1 Melaksanakan pembinaan petugas pelayanan melalui briefing apel pagi dan rapat internal	Sudah	Bapak Camat melakukan pembinaan rutin karyawan baik lewat apel pagi maupun rapat evaluasi kinerja internal triwulanan		Pembinaan masih bersifat intern, petugas pelayanan belum menerima pelatihan formal service excellent

					
3	3.1 Melaksanakan pembinaan petugas pelayanan melalui briefing apel pagi dan rapat internal	Sudah	Bapak Camat melakukan pembinaan rutin karyawan baik lewat apel pagi maupun rapat evaluasi kinerja internal triwulanan	 	Pembinaan masih bersifat intern, petugas pelayanan belum menerima pelatihan formal service excellent

					
--	--	--	--	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Klambu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. 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	Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana di ruang pelayanan	Penganggaran dalam APBD	1 bulan	Subag Keuangan	
2	Melaksanakan pembinaan petugas pelayanan	Pelatihan service excellent	1 bulan	Subag Keuangan, Bagian Pelayanan Umum	Dispendukc apil Kab. Grobogan

Klambu, 31 Desember 2024

CAMAT KLAMBU



RUSTAMAJI, S.STP., M.Si.

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19871013 200602 1 002