



LAPORAN SKM
(SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)
SEMESTER 2 (DUA)
TAHUN 2024



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
KANTOR KECAMATAN WEDUNG

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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.

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

Upaya mewujudkan *clean goverment* (pemerintahan yang bersih) dan *good governance* (pemerintahan yang baik) utamanya menyangkut partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan. Wacana reformasi birokrasi dalam konteks pembangunan system Administrasi Negara sangat menentukan efisiensi dan juga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak mempunyai komitmen serta tanggungjawab yang besar dalam upaya mewujudkan reformasi birokrasi. Komitmen ini tentunya bukan hanya sekedar wacana yang tertuang dalam kertas kerja, namun diimplementasikan dalam berbagai upaya termasuk di antaranya adalah dalam pelayanan publik.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak dalam meningkatkan kinerja pelayanan adalah dengan melakukan evaluasi atas kinerja yang telah dilakukan. Evaluasi ini berwujud pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan masyarakat, Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak

diharapkan dapat menjadi institusi pelayanan bagi masyarakat yang berorientasi pada kualitas hasil kerja secara profesional dan transparan.

Survey Kepuasan Masyarakat atau SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, yang melakukan pengaduan dan pernah memperoleh pelayanan dari Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah.

Hasil dari pengolahan SKM ini akan kami jadikan salah satu tolak ukur perbaikan pelayanan pada Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak agar semakin baik, efisien dan efektif.

B. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak.
- e. Peraturan Bupati Demak Nomor 6 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Demak Nomor 60 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah;

C. Sasaran

Adalah Perangkat Desa dan Masyarakat yang mempunyai hubungan dengan Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak, yaitu Perangkat Desa yang membutuhkan layanan proses pencairan DD, ADD maupun BPNT Juga Bangub serta RTLH, untuk dari masyarakat meliputi Pelayanan Pindah Nikah, Dispensasi Nikah, Surat Perijinan Pernikahan, Ijin Keramaian, Surat Pindah Tempat, Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Keterangan IMB, Proposal Kelompok ,Pengantar Jamkesda dan juga lainnya, Dari Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

Pelaksanaan SKM di Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak merupakan salah satu Instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada Perangkat Desa dan Masyarakat pemohon Pelayanan. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden pengguna layanan Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak.

E. Maksud dan Tujuan

Maksud Pengukuran SKM di Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak dimaksudkan sebagai acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan.

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

F. Manfaat

Adapun manfaat dari Pengukuran SKM adalah:

1. Mengetahui kekurangan atau kekuatan dalam pelayanan;
2. Sebagai bahan/data evaluasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan;
3. Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan masyarakat, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh masyarakat; dan
6. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja menuju kebaikan.

BAB II

METODOLOGI SURVEY

A. Instrumen Survey

Pelaksanaan SKM dilakukan selama 103 hari atau 5 bulan yaitu mulai tanggal 15 Juli s/d 15 Desember 2024, dengan tahapan - tahapan sebagai berikut :

1. **Penyiapan Bahan / Kuesioner.**

Plt. Kasubag Umum dan Kepegawaian dengan berkoordinasi pada masing-masing Kepala Seksi (kasi) menyusun instrumen survey berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

2. **Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan.**

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 25 responden ditentukan secara acak yang diambil dari Perangkat Desa dan Masyarakat umum yang pernah menggunakan layanan Kantor Kecamatan Wedung. Adapun rinciannya adalah menyesuaikan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak.

3. **Pelaksanaan Survey.**

Penyebaran kuesioner di mulai sejak tanggal 15 Juli 2024.

4. **Pengolahan Hasil Survey.**

Pengolahan Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer, untuk mendapatkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan. Untuk kuesioner SKM Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak seluruhnya, sehingga pengolahannya berpedoman pada rumus yang telah ditetapkan.

5. **Pelaporan Hasil.**

Pelaporan hasil dibuat pada tanggal 02 Januari 2024.

B. Deskripsi Responden

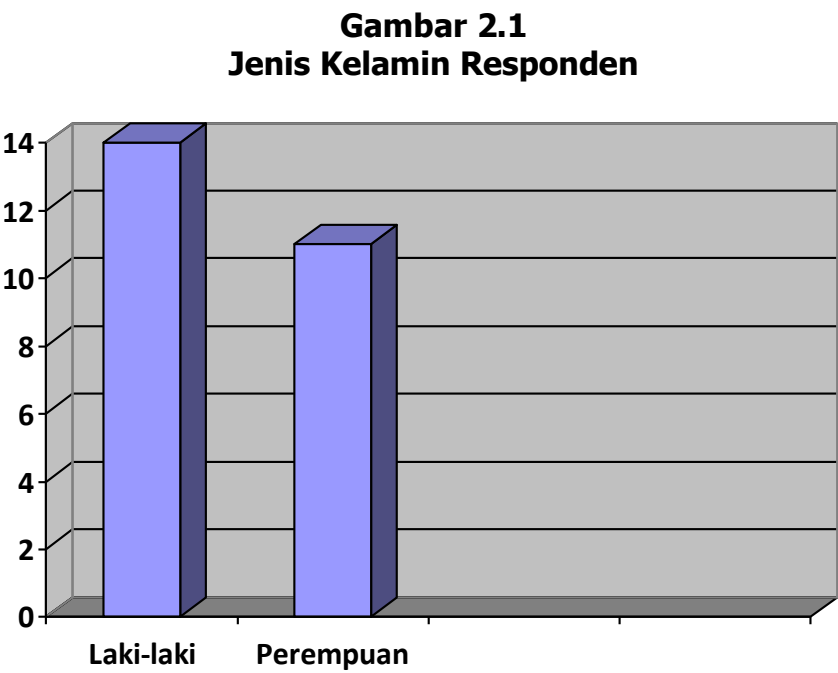
Responden dalam survey kepuasan masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak adalah mereka yang selama ini pernah menggunakan layanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak.

Adapun pelayanan selama ini yang diberikan kepada responden ada beberapa unsur antara lain dari unsur Perangkat Desa dan masyarakat untuk pelayanan di wilayah Kabupaten Demak. Selanjutnya untuk

memenuhi akurasi hasil penyusunan Survey, responden terpilih ditetapkan sejumlah 25 Orang yang mewakili keseluruhan unsur yang ada pada masing-masing jenis pelayanan.

Dari hasil kuesioner pelayanan yang disebar sebanyak 25 lembar terdapat hasil sebagai berikut :

a. Berdasarkan jenis kelamin



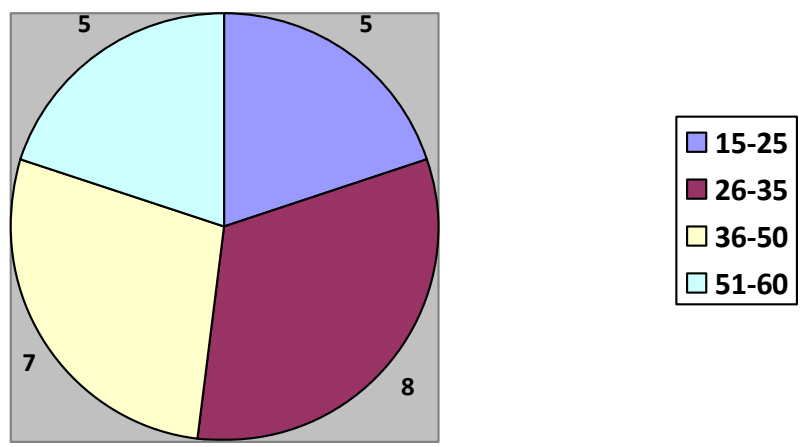
Sumber : Hasil SKM Kecamatan Wedung Kabupaten Demak
Tahun 2024 Semester 2

Dari data diagram diatas menyatakan bahwa responden berjenis kelamin laki- laki sebanyak 14 orang yang lebih banyak memberikan pendapat dibanding responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 11 orang.

b. Usia

Kriteria responden berdasarkan usia terbagi menjadi empat kategori, yakni usia dari 15 sampai 25 tahun, 26 sampai 35 tahun, 36 sampai 50 tahun, dan 51 sampai 60 tahun. Perbedaan kondisi individu seperti usia sangat berpengaruh dalam memberikan pendapatnya pada kuesioner. Berikut komposisi responden berdasarkan usia.

Gambar 2.2
Usia Responden



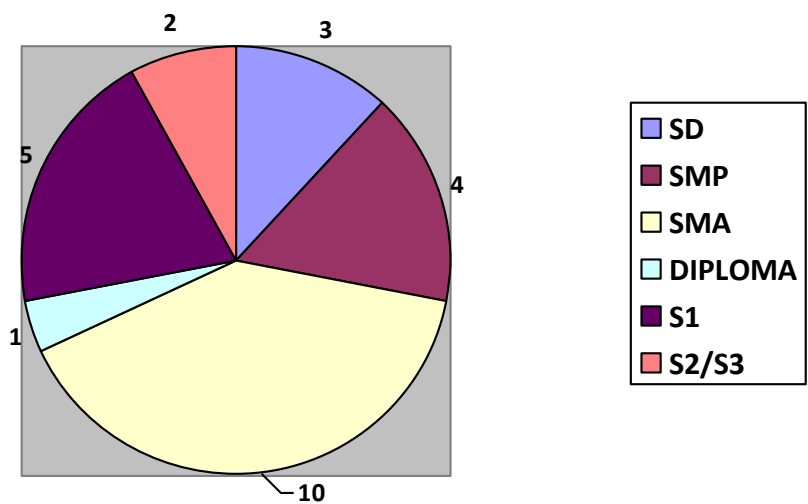
Sumber : Hasil SKM Kecamatan Wedung Kabupaten Demak Tahun 2024 semester 2

Berdasarkan data diagram diatas, usia responden yang paling dominan adalah usia antara 26 sampai dengan 35 tahun, yaitu sebanyak 8 responden. Sedangkan terbesar kedua sebanyak 7 responden usia antara 36 tahun sampai dengan 50 tahun. Disusul dengan responden pada usia 15 sampai dengan 25 tahun sebanyak 5 orang dan hasil yang sama responden usia antara 51 sampai 60 tahun sebanyak 5 orang.

c. Pendidikan

Pendidikan merupakan hal yang terpenting dalam kehidupan kita, ini berarti bahwa setiap manusia berhak mendapat dan berharap untuk selalu berkembang dalam pendidikan. Pendidikan secara umum mempunyai suatu proses kehidupan dalam mengembangkan diri tiap individu untuk dapat hidup dan melangsungkan kehidupan. Karakteristik responden dalam survei kepuasan masyarakat ini, tingkat pendidikan didasar pada tingkat pendidikan SD keatas.

Gambar 2.3
Pendidikan Responden



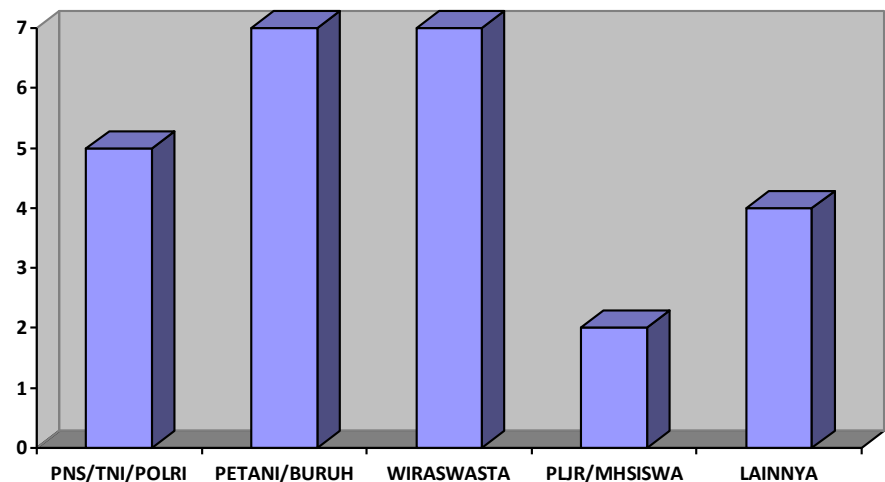
Sumber : Hasil SKM Kecamatan Wedung Kabupaten Demak
Tahun 2024 Semester 2

Dari data diagram diatas, diperoleh informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA sebesar 10. Sedangkan responden berpendidikan S1 sebesar 5, SMP yaitu ada 4 responden dan Responden berpendidikan SD 3 Responden , S2/S3 ada 2 Responden dan Diploma sebanyak 1 responden.

d. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasar pekerjaan terbagi atas Pelajar/ mahasiswa, PNS/TNI/POLRI, swasta, wiraswasta, dan Lainnya.
Karakteristik

Gambar 3.4
Pekerjaan Responden



Sumber : Hasil SKM Kecamatan Wedung Kabupaten Demak Tahun 2024 Semester 2

Dari diagram gambar diatas diperoleh responden dengan pekerjaan terbesar Petani / Buruh 7, wiraswasta terbesar kedua yakni 7. PNS/TNI/POLRI dengan nilai yaitu 5, untuk pekerjaan lainnya sebesar 4, dan pelajar/mahasiswa sebesar 2

C. Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik sebagai berikut :

- 1) Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:
 - Membuat scoring/ nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, ‘c’ diberi nilai 3 dan ‘d’ diberi nilai 4.
 - Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 3 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot nilai rata-rata tertimbang = $\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$

- 2) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang ter isi}} \times \text{nilai penimbang}$$

- 3) Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

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

- 4) Nilai Persepsi

Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 -3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL DAN ANALISA DATA

A. Identitas Responden

Pelaksanaan SKM Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak dilakukan dengan menggunakan teknik survey, yaitu masyarakat pengguna layanan mengisi kuesioner sendiri di Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak saat datang ke Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak atau pada saat ada sosialisasi kegiatan.

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:
- Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut : alternatif jawaban '1' diberi nilai Buruk, '2' diberi nilai Cukup, '3' diberi nilai Baik dan '4' diberi nilai Sangat Baik.
 - Dalam memperhitungkan nilai SKM pada unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah butir}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

b. Nilai Persepsi

Unit Pelayanan dari masing-masing unsur kinerja pelayanan dapat ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 -3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, perlu dilaksanakan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Evaluasi dilaksanakan dengan meminta pendapat masyarakat selaku pihak penerima/pengguna pelayanan. Salah satu metode evaluasi kinerja pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dan hasilnya disusun dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pada tahun 2024 Semester 1, Kantor Kecamatan Wedung melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana di amanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Secara umum kualitas pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak dipersepsikan baik oleh pengguna pelayanan publik. Pada semester 1 tahun 2024, Indeks Kepuasan Masyarakat **88,467** dengan kategori A atau Sangat baik. Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak tahun 2024 semester 2, sudah melampaui target IKM Renstra Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak tahun 2024, yaitu sebesar **81,412**. Pada hasil SKM tahun 2024 semester 2, diperoleh indeks kepuasan masyarakat **88,689**, untuk nilai akumulasi semester 1 dan semester 2 menjadi **88,578**

Tabel 3.5
Nilai Rata – Rata IKM Per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-Rata	
		Tahun 2024 Semester 1	Tahun 2024 Semester 2
1.	Persyaratan pelayanan	3,520	3,520
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,480	3,480
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,520	3,560
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,760	3,760
5.	Kepastian produk layanan	3,600	3,600
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,520	3,520
7.	Perilaku petugas layanan	3,480	3,480

8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,480	3,520
9.	Sarana dan prasarana	3,520	3,520
	IKM	88,467	88,689

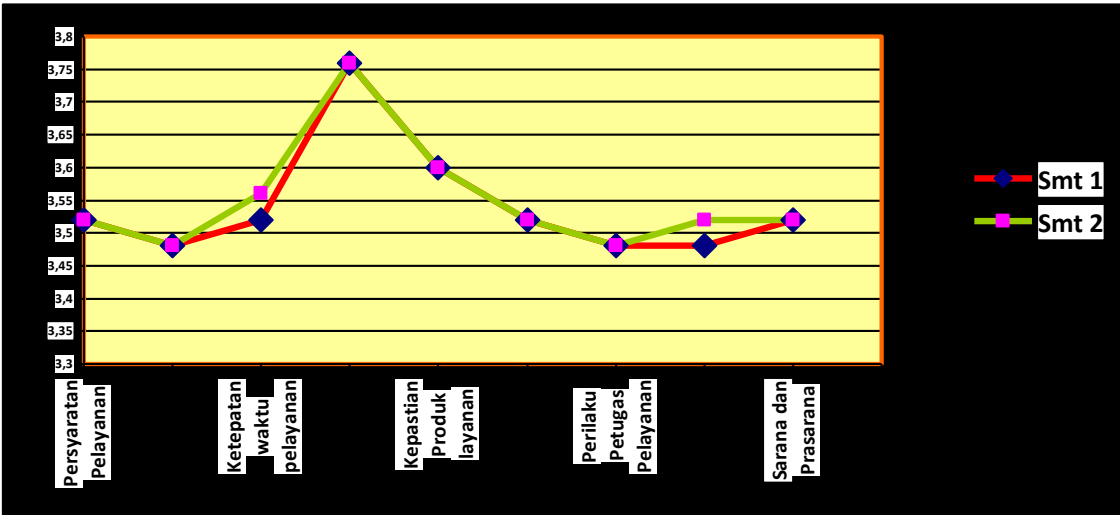
Sumber : Hasil SKM Kecamatan Wedung Kabupaten Demak Semester 1 tahun 2024 dan Semester 2 tahun 2024.

Berdasarkan tabel diatas, terjadi kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 0,222 di Lingkungan Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak, di semester 1 tahun 2024 dari SKM semester 2 tahun 2024. Berdasarkan tabel 3.5, Tidak ada unsur Pelayanan yang mengalami penurunan dan ada yang mengalami kenaikan.

Tabel 3.5.1
Nilai IKM Per Unsur Pelayanan Semester 2 Tahun 2024

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-Rata	
		Tahun 2024 Smt 2	Mutu Kinerja
1.	Persyaratan pelayanan	3,520	B
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,480	B
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,560	B
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,760	B
5.	Kepastian produk layanan	3,600	B
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,520	B
7.	Perilaku petugas layanan	3,480	B
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,520	B
9.	Sarana dan prasarana	3,520	B
	SKM	88,689	A

Gambar 3.6
NRR IKM Per Unsur smt 1 Tahun 2024 dan smt 2 tahun 2024



Sumber : Hasil SKM Kecamatan Wedung Kabupaten Demak Tahun 2024 semester 1 dan semester 2 Tahun 2024

Dilihat pada tabel diatas, hasil survei tahun 2024 semester 2 yaitu :

1. Kesesuaian Persyaratan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,520 atau baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan yang dimohonkan.

2. Prosedur Pelayanan

Hasil survey menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,480 atau baik. hasil survey semester 1 tahun 2024 yaitu 3,480 sama. Dalam hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak sangat mudah. Dengan adanya denah petunjuk arah dapat memberitahukan secara jelas dan rinci kepada seluruh pengguna jasa layanan.

3. Ketetapan Waktu

Hasil survey unsur ini adalah 3,560 atau baik. Ketepatan Waktu Pelayanan dituliskan secara jelas dalam SP (Standar Pelayanan) Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak, sehingga setiap tahapan yang harus dilalui diketahui dengan pasti oleh masyarakat pengguna layanan.

4. Kesesuaian Biaya

Hasil survey menunjukkan nilai 3,760 atau baik, karena Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak tidak memungut biaya tambahan apapun dalam setiap pelayanan yang diberikan.

5. Hasil Pelayanan dengan Target yang Ditetapkan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,600 atau baik, karena dalam pelayanan Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak hasil pelayanannya sesuai dengan target yang ditetapkan.

6. Kompetensi Petugas

Hasil survey menunjukkan nilai 3,520 atau baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan, Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak diampu oleh pelaksana yang memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengetahuan sesuai bidang masing-masing. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester 2 tahun 2021 yaitu 3,238 yaitu naik.

7. Tingkat Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Petugas

Hasil survey menunjukkan nilai 3,480 atau baik. Kepastian keberadaan petugas dalam pelayanan selalu siap karena keberadaan petugas ini menjadi kunci keberhasilan Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak. Dalam seluruh layanan yang diberikan petugas pelayanan menunjukkan kemampuan yang baik dan petugas pelayanan melayani dengan ramah sehingga masyarakat merasa puas.

8. Sarana Pengaduan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,520 atau baik. Hal ini dikarenakan sudah ada sarana prasarana pengaduan dan tindak lanjut atas aduan yang disampaikan dan ini terus menerus dilakukan sampai tidak ada lagi keluhan dari masyarakat .

9. Kelengkapan Sarana Prasarana

Hasil survey menunjukkan nilai 3,520 atau baik.. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya struktur organisasi dan papan nama bidang dapat membantu memudahkan orang.

BAB IV

HASIL ANALISA SURVEY DAN TINDAK LANJUT

A. ANALISA HASIL SURVEY

Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan Kecamatan Wedung Kabupaten Demak kepada masyarakat mendapat nilai Sangat Baik, namun demikian masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian untuk lebih ditingkatkan lagi. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. SKM Semester 2 tahun 2024 dilaksanakan mulai tanggal 15 Juni s/d 15 Desember 2024;
2. Responden SKM adalah para stakeholder/masyarakat pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak yang terdiri dari Perangkat Desa (Legalitas Pencairan Dana), Pelayanan Masyarakat dari berbagai kebutuhan;
3. Hasil SKM semester 2 tahun 2024 pada Kecamatan Wedung Kabupaten Demak adalah Sangat Baik yaitu dengan nilai **88,689**;
4. Unsur terkuat / tertinggi yaitu Biaya atau tarif, karena memang pelayanan di Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak segala pelayanan Gratis dan tanpa dipungut biaya apapun. Selain memiliki unsur terkuat, juga memiliki unsur yang masih perlu diperbaiki yaitu Persyaratan dan lain-lain . Hal ini dengan adanya masukan bahwa para pengguna layanan kurang berkomunikasi dengan desa tentang persyaratan pelayanan yang dibutuhkan. Dengan adanya masukan responden akan selalu kami perhatikan dan kami tindaklanjuti.
5. Dari hasil survei yang ditemukan, ada beberapa masukan kaitan konsumsi sudah ditindaklanjuti yaitu disediakannya air minum Galon.
6. Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak secara akumulatif pada tahun 2024 (SKM rata-rata dari semester 2) adalah **88,578** kategori **sangat baik**.

B. TINDAK LANJUT

Rencana Tindak lanjut yang harus dilaksanakan berdasarkan analisa hasil survey diatas adalah sebagai berikut :

1. Unsur Prosedur yang memiliki NRR terendah di Kecamatan Wedung Kabupaten Demak adalah Unsur Prosedur, yaitu 3,480, akan ditindaklanjuti dengan petugas memberikan penjelasan secara rinci kepada pengguna jasa layanan tentang Prosedur yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan yang dimohonkan namun ini juga dikarenakan minimnya minat baca dari masyarakat itu sendiri karena semua Prosedur sudah ditempelkan di papan pengumuman dan media massa.
2. Unsur Perilaku pelaksana yang memiliki NRR terendah ketiga di Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak adalah Unsur Perilaku Pelaksana dan Perilaku petugas pelayanan dan perilaku pelaksana yaitu 3,480 akan ditindaklanjuti dengan :
 - a. Pengiriman pegawai atau petugas untuk mengikuti bintek/diklat yang berkaitan dengan tugas layanannya pada masyarakat yang akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pegawai dan melakukan PKS (Pelatihan Kantor Sendiri).
3. Unsur layanan yang memiliki NRR tertinggi di Kecamatan Wedung Kabupaten Demak adalah Unsur Biaya / Tarif. karena Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak tidak memungut biaya tambahan apapun dalam setiap pelayanan yang diberikan.

Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan Survei Kepuasan Masyarakat terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public

BAB V

PENUTUP

Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 dari bulan Januari sampai dengan Juni 2024 adalah **88,467** penilaian semester 2 pada bulan juli sampai dengan desember 2024 adalah **88,689** Sedangkan hasil diperoleh SKM Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak pada tahun 2024 adapun nilai gabungan (akumulasi) semester 1 dan semester 2 yaitu **88,578**.

Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak akan tetap berupaya meningkatkan Pelayanan Publiknya dengan melakukan perbaikan pada unsur layanan yang masih kurang dan akan tetap mempertahankan, menjaga dan meningkatkan capaian IKM yang telah diraih demi Kepuasan Masyarakat.

Tersusunnya Laporan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi data dan informasi yang berguna, khususnya dalam upaya untuk meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Wedung Kabupaten Demak.

L A M P I R A N

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		4	3	4	3	4	3	4	3	3
2		3	4	3	4	3	4	3	4	4
3		4	3	4	4	4	4	4	3	4
4		3	4	3	4	4	3	3	4	3
5		3	4	4	4	4	4	4	3	4
6		4	3	3	4	3	4	3	4	3
7		3	4	4	3	4	3	4	4	4
8		4	3	3	4	3	4	3	3	3
9		3	4	4	3	4	4	4	3	4
10		4	3	4	4	4	3	3	4	3
11		4	4	3	4	3	3	3	4	3
12		3	4	4	3	4	4	4	4	4
13		4	3	4	4	4	3	3	3	3
14		3	4	4	4	4	4	3	4	4
15		3	3	3	4	4	4	4	3	4
16		4	4	4	3	3	4	3	4	3
17		3	3	3	4	3	3	4	3	4
18		4	3	3	4	4	4	3	4	3
19		3	4	4	4	3	3	4	3	4
20		4	3	3	4	3	4	4	4	4
21		4	4	4	4	4	3	3	3	4
22		4	4	3	4	3	3	3	4	3
23		3	3	4	4	4	4	4	3	3
24		4	3	3	4	3	3	3	4	4
25		3	3	4	3	4	3	4	3	3
ΣNilai /Unsur		88	87	89	94	90	88	87	88	88
NRR / Unsur		3,520	3,480	3,560	3,760	3,600	3,520	3,480	3,520	3,520
NRR tertbg/ unsur		0,391	0,386	0,395	0,417	0,400	0,391	0,386	0,391	0,391
IKM Unit pelayanan										*) 3,548 **) 88,689

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 per unsur

= NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,520
U2	Prosedur	3,480
U3	Waktu pelayanan	3,560
U4	Biaya/tarif	3,760
U5	Produk layanan	3,600
U6	Kompetensi pelaksana	3,520
U7	Perilaku pelaksana	3,480
U8	Penanganan Pengaduan	3,520
U9	Sarana dan Prasarana	3,520

IKM UNIT PELAYANAN :

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

smt 1

88,467

smt 2

88,689

88,578

Nilai IKM Sem 2 Tahun 2024 adalah **88,578**

(Pembulatan)