

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



**KECAMATAN MAGETAN
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2024**



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
KECAMATAN MAGETAN

Jalan Karya Dharma Nomor 24 Magetan Telepon (0351) 895221

e-mail: kecmagetan11@gmail.com - 63314

LAPORAN TENTANG HASIL PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KECAMATAN MAGETAN KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2024

I. Pendahuluan

A. Umum / Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini telah membuka peluang masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berawal dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai tingkat evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma *new public services (NPS)* yang telah menempatkan masyarakat selaku warga negara sebagai pemilik negara. Salah satu instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi memberikan koreksi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik adalah Survey Kepuasan Masyarakat

(SKM) yang berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

Pemerintah Kabupaten Magetan sebagai salah satu daerah otonom berupaya untuk menjalankan otonomi daerah yang luas yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakatnya.

Dalam rangka mendukung proses peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Magetan, maka bersama ini kami sampaikan data hasil SKM yang telah dilakukan oleh Kecamatan Magetan Tahun 2024.

B. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Magetan adalah untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan untuk setiap jenis layanan.

Sedangkan Kegiatan ini bertujuan untuk bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Magetan.

II. Kegiatan yang dilaksanakan

Pelaksanaan SKM dilaksanakan pada Bulan Februari 2024 s.d Desember 2024 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut:

a. Pelayanan OPD Kecamatan Magetan

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	12
3	SMA dan sederajat	100
4	D3	31
5	D4 / S1	126
6	S2	4
7	S3	0
8	Lainnya	1
	Jumlah	274

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	9 s.d 14	0
2	15 s.d 30	102
3	31 s.d 40	71
4	41 s.d 50	44
5	51 s.d 60	50
6	61 ke atas	7
	Jumlah	274

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	156
2	Perempuan	118
	Jumlah	274

✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	46/2/2
2.	Swasta	101
3.	Wiraswasta	-
4.	Lain-lain	123
	Jumlah	274

III. Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil survei, didapat data sebagai berikut :

A. Pelayanan Kecamatan Magetan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.49
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.51
3	Waktu Pelayanan	3.45
4	Biaya/ Tarif	3.93
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.49
6	Kompetensi Pelaksana	3.53
7	Perilaku Pelaksana	3.55
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.92
9	Sarana dan prasarana	3.56
Rata-rata		3.60

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Kecamatan Magetan Tahun 2024 adalah **Sangat Baik**. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Waktu Pelayanan, Persyaratan, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Berdasarkan hasil pengukuran SKM pada pelayanan-pelayanan tersebut maka Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Magetan Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah **90.06 (A)**, ini berarti kinerja pelayanan Kecamatan Magetan Kabupaten Magetan adalah **Sangat Baik**.

IV. Rekomendasi

Dalam rangka evaluasi dan upaya tindaklanjut, Kecamatan Magetan telah menyusun rekomendasi kegiatan guna menunjang terhadap perbaikan layanan, antara lain:

1. Untuk mempercepat waktu penyelesaian pelayanan diupayakan untuk menyelesaikan pelayanan secepat mungkin sesuai dengan SOP pelayanan yang sudah ditetapkan.
2. Mengusulkan pengisian formasi jabatan yang kosong kepada Bupati Magetan, agar pelayanan bisa berjalan dengan maksimal.

3. Persyaratan telah disesuaikan dengan peraturan yang berlaku dan akan terus dilakukan publikasi secara maksimal terkait persyaratan baik melalui media sosial kecamatan maupun melalui papan pengumuman yang ada di Ruang Pelayanan.
4. Produk layanan yang ada telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku namun akan lebih ditingkatkan lagi publikasinya melalui media sosial kecamatan maupun papan pengumuman yang ada di Ruang Pelayanan.

V. Penutup

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Magetan Atas perhatian dan berkenan Bapak, kami sampaikan terima kasih.

Dibuat di : Magetan

Pada tanggal : 21 Oktober 2024

Camat Magetan
Kecamatan Magetan

YUDO WAHYONO, S.Sos., M.Si.
Pembina Tingkat I
NIP. 196706061988031011

Lampiran

1. Dokumentasi Kegiatan Pelayanan.



[illegible]

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
108	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
117	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
118	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
119	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
120	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
121	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
122	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
124	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
125	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
131	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
132	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
133	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
134	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
135	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
136	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
137	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
138	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
139	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
140	4	3	3	4	3	4	4	1	3	
141	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	3	3	4	4	3	3	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
145	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
146	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
149	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
152	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
154	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
155	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
156	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
159	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
161	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
168	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
169	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
170	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
181	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

[illegible]

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
256	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
257	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
258	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
259	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
260	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
261	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
266	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
267	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
270	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
271	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
272	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
274	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Nilai/Unsur	956	962	945	1077	955	966	974	1073	976	
NRR/Unsur	3.49	3.51	3.45	3.93	3.49	3.53	3.55	3.92	3.56	
NRR tertbg/Unsur	0.39	0.39	0.38	0.44	0.39	0.39	0.39	0.44	0.4	*)3.6
IKM Unit Pelayanan										**) 90.06

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
— *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
— *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.49
U2	Prosedur	3.51
U3	Waktu Pelayanan	3.45
U4	Biaya/Tarif	3.93
U5	Produk Layanan	3.49
U6	Kompetensi Pelaksana	3.53
U7	Perilaku Pelasana	3.55
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.92
U9	Sarana dan Prasarana	3.56

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	102
31 s.d 40	71
41 s.d 50	44
51 s.d 60	50
61 Keatas	7
Jumlah	274

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	46
TNI	2
POLRI	2
SWASTA	101
Lainnya	123

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	12
SMA	100
D3	31
D4/S1	126
S2	4
S3	0
Lainyya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	156
Perempuan	118
Jumlah	274

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.93
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.92
U9	Sarana dan Prasarana	3.56
U7	Perilaku Pelaksana	3.55
U6	Kompetensi Pelaksana	3.53
U2	Prosedur	3.51
U1	Persyaratan	3.49
U5	Produk Layanan	3.49
U3	Waktu Pelayanan	3.45

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.93
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.92
U9	Sarana dan Prasarana	3.56

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3.45
U5	Produk Layanan	3.49
U1	Persyaratan	3.49

IKM Unit Pelayanan : 90.06

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99