



LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
SEMESTER 2 TAHUN 2024

KECAMATAN SAYUNG
KABUPATEN DEMAK

BAB I

PENDAHULUAN

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 sistem Administrasi Negara sangat menentukan efisiensi dan juga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Sayung Kabupaten Demak dalam upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur Kecamatan Sayung Kabupaten Demak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)".

Survey Kepuasan Masyarakat atau SKM adalah kegiatan untuk mengumpulkan 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 Kecamatan Sayung Kabupaten Demak. 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 di Kecamatan Sayung Kabupaten Demak agar semakin baik, efisien dan efektif.

Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 118/KEP/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Bupati Demak No. 93 Tahun 2019 tentang, Kedudukan, Susunan Organisasi , Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan ;

Maksud Dan Tujuan

Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat semester 2 Kecamatan Sayung Kabupaten Demak tahun 2024 ini, dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Kecamatan Sayung Kabupaten Demak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

Sasaran

Pelaksanaan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat tentunya memiliki sasaran yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui :

1. Tersediannya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik;
2. Harapan atau tingkat kepentingan masyarakat terhadap pelayanan unit pelayanan publik.
3. Dimensi yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan unit pelayanan publik.

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. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.
6. Mengetahui arah perubahan pelayanan sesuai dengan kepentingan masyarakat/ pengguna layanan.

Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survey kepuasan masyarakat ini didasarkan pada UU Pelayanan Publik yakni :

1. Persyaratan,
2. Prosedur,
3. Waktu pelayanan,
4. Biaya/tarif,
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan,
6. Kompetensi pelaksana,

7. Perilaku pelaksana,
8. Penanganan pengaduan, saran serta masukan,
9. Sarana dan prasarana.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir (Lampiran 1).

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat semester 2 tahun 2024 di Kecamatan Sayung dilaksanakan dengan membagikan kuisisioner di ruang Pelayanan Publik di Kecamatan Sayung.

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara Kecamatan Sayung Kabupaten Demak kepada para pengguna layanannya. Pelaksanaan kegiatan berlangsung pada bulan Januari sampai dengan Juni 2024.

BAB II

METODOLOGI SURVEY

2.1 Instrumen Survey

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sayung Kabupaten Demak menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data.

a. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I: Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II: Mutu pelayanan publik adalah pendapat peristiwa pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b. Bentuk jawaban

- Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala 1 (satu) sampai 4 (empat), semakin tinggi skala menunjukkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, begitu sebaliknya. Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 (satu) jawaban diantara 4 (empat) jawaban.

JAWABAN	NILAI
Tidak Puas	1
Kurang Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

- Saran, Kritik, dan Kelebihan Pelayanan.

Pada bagian form ini, responden diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap proses pelayanan di Kecamatan Sayung Kabupaten Demak.

c. Indikator Penilaian

Pelaksanaan SKM pada Kecamatan Sayung Kabupaten Demak. menggunakan sembilan unsur pelayanan, sembilan indikator pelayanan meliputi :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan

Yaitu kesesuaian persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

2. Kemudahan prosedur pelayanan

Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

3. Ketepatan waktu pelayanan

Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

4. Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan

Yaitu kejelasan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan serta kesesuaian atas biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap layanan yang di dapatkan.

5. Kepastian produk layanan

Yaitu kepastian bahwa produk layanan yang dihasilkan adalah sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku

6. Kompetensi petugas pelayanan

Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

7. Perilaku petugas layanan

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan

Yaitu kejelasan dan responsifitas dalam memberikan tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan.

9. 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).

2.2 Deskripsi Responden

Target responden dari survey kepuasan masyarakat ini adalah penilaian atau persepsi dari pengguna layanan pada Kecamatan Sayung Kabupaten Demak, yang meliputi layanan :

- Pengesahan Surat Perwalian;
- Pengesahan Wakaf;
- Legalisasi Proposal Bantuan dan Hibah;
- Permohonan Surat Keterangan Domisili;
- Legalisasi Pindah Nikah dan Dispensasi Nikah;
- Pengesahan Jamkesda;
- Pengesahan permohonan KIS;
- Pengesahan Surat Keterangan Ahli Waris;
- Rekomendasi pengesahan surat keterangan SKTM;

Responden dipilih secara acak pada masyarakat yang menerima pelayanan di kecamatan mencakup wilayah Kecamatan Sayung yang terbagi 20 desa dan terdiri dari berbagai unsur masyarakat. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebanyak 60 orang.

2.3 Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

a. Metode Pengumpulan Data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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 9 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah butir}}$	$= 0,11$
----------------------------------	---	----------

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

$\text{KM} \times \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$	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:

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

- 4) Nilai Persepsi

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

Tabel 2.25
Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	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

Sumber : Permenpan No. 14 Tahun 2017

BAB III

HASIL DAN ANALISA DATA

3.1. Kecamatan Sayung Kabupaten Demak

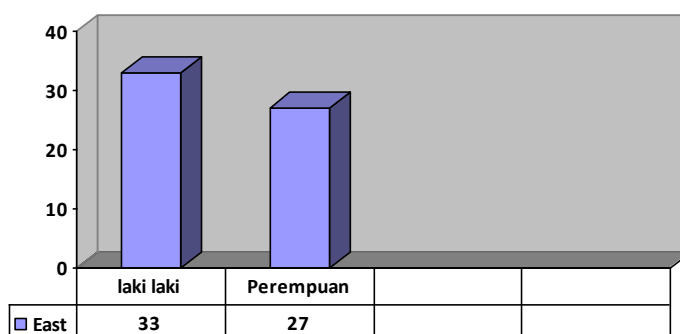
Kecamatan Sayung Kabupaten Demak terletak di jalan raya Sayung KM. 10 Desa Purwosari. Kecamatan Sayung Kabupaten Demak merupakan salah satu OPD di Kabupaten Demak, yang didalamnya terdapat beberapa UPT Pembantu seperti UPTD Dinpermades P2KB, Pendamping Desa dan Pendamping Lokal Desa.

3.2. Identitas Responden

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 4 faktor, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel dan chart data (dalam satuan persentase) mengenai karakteristik responden pengunjung Kecamatan Sayung.

1) Jenis kelamin responden

Gambar 3.1
Jenis Kelamin Responden



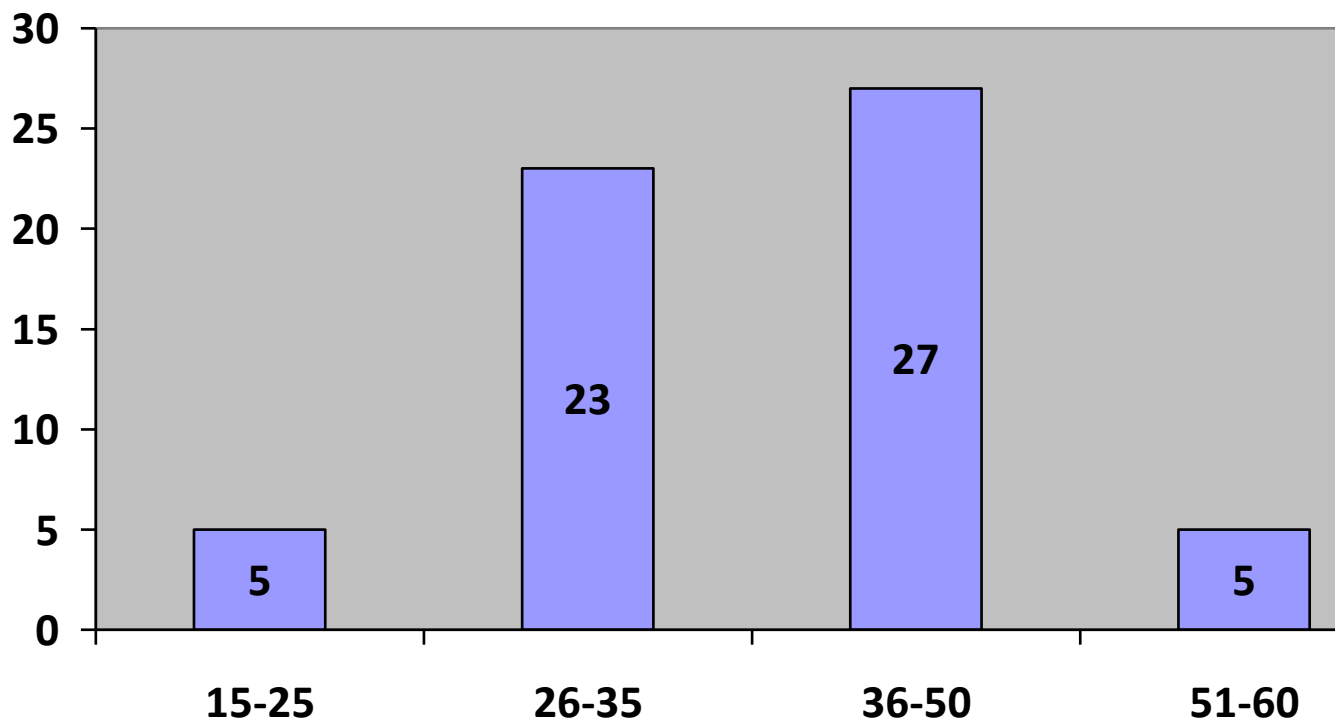
Sumber : Hasil SKM Kecamatan Sayung Kabupaten Demak Tahun 2024 Semester 2

Dari data diagram diatas menyatakan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 orang yang lebih banyak memberikan pendapat dibanding responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 27 orang.

2) Usia responden.

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

Gambar 3.2
Usia Responden



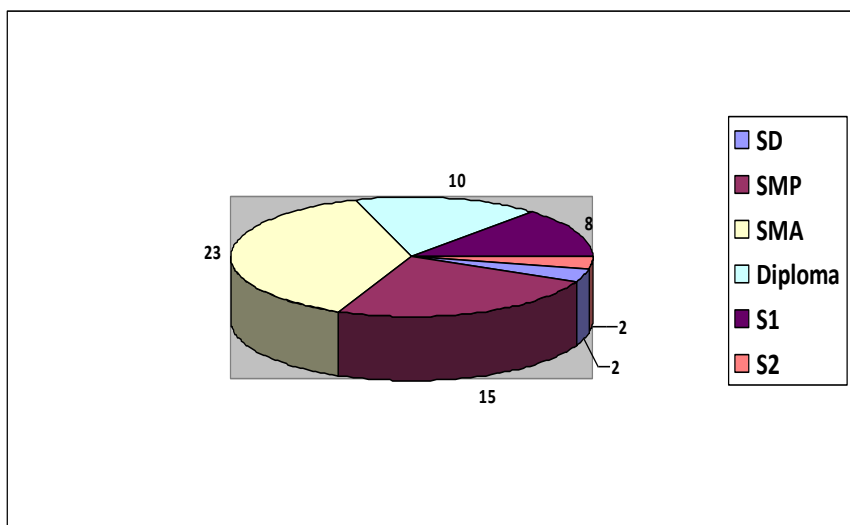
Sumber : Hasil SKM Kecamatan Sayung Kabupaten Demak tahun
2024 Semester 2

Berdasarkan data diagram diatas, usia responden yang paling dominan adalah usia antara 36 sampai dengan 50 , yaitu sebanyak 27 responden. Sedangkan terbesar kedua sebanyak 23 responden usia antara 26 tahun sampai dengan 35 tahun. Disusul dengan responden pada usia 15- sampai 25 tahun sebanyak 5 orang dan yang paling rendah ada pada Responden usia antara 51-60 tahun sebanyak 5 orang.

3) Pendidikan terakhir

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 disasar pada tingkat pendidikan SD keatas.

Gambar 3.3
Pendidikan Responden



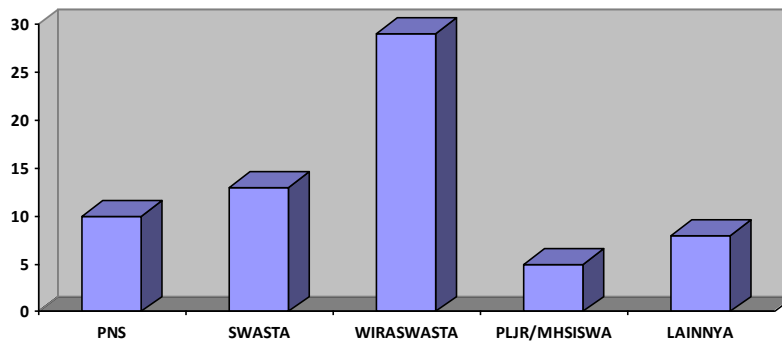
Sumber : Hasil SKM Kecamatan Sayung Kabupaten Demak tahun 2024
Semester 2

Dari data diagram diatas, diperoleh informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA sebesar 23 orang. Sedangkan responden berpendidikan S1 sebesar 15 orang. Responden SMP Sebanyak 8 Responden dan Responden berpendidikan S2 ada 2 Responden, Responden Diploma sebanyak 10 orang dan untuk Responden berpendidikan SD sebanyak 2 orang.

4) Pekerjaan responden

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

Gambar 3.4
Pekerjaan Responden



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

Dari diagram gambar diatas diperoleh responden dengan pekerjaan Swasta sebesar 13 orang, wiraswasta sebesar 29 orang, PNS 10 orang, mahasiswa 3 orang dan lainnya sebanyak 8 orang.

3.3. Hasil Pengukuran Survei 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 2, Kecamatan Sayung 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 Kecamatan Sayung Kabupaten Demak dipersepsikan baik oleh pengguna pelayanan publik. Pada semester 2 tahun 2024 , Indeks Kepuasan Masyarakat 88,99, dengan kategori A atau Sangat baik.

Tabel 3.5
Nilai Rata – Rata IKM Per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-Rata	
		Tahun 2024 Smt 1	Tahun 2024 SMT 2
1.	Persyaratan pelayanan	3,40	3,40
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,44	3,45
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,52	3,52
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	4,00	4,00
5.	Kepastian produk layanan	3,52	3,53
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,48	3,48
7.	Perilaku petugas layanan	3,64	3,73
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,76	3,78
9.	Sarana dan prasarana	3,64	3,68
	IKM	89,10	89,60

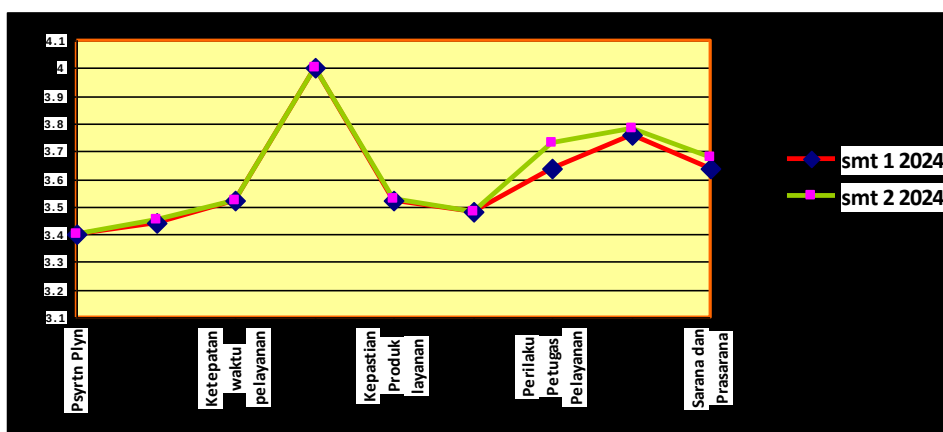
Berdasarkan tabel diatas , terjadi peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kecamatan Sayung Kabupaten Demak, di semester 1 tahun 2024 dari IKM semester 2 tahun 2024

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	3,40	B
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,45	B
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,52	B
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	4,00	A
5.	Kepastian produk layanan	3,53	B
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,48	B
7.	Perilaku petugas layanan	3,73	A
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,78	A
9.	Sarana dan prasarana	3,68	A
	IKM	89,60	A

Gambar 3.6

NRR IKM Per Unsur smt 1 2024 dan smt 2 tahun 2024



Sumber : Hasil SKM Kecamatan Sayung Kabupaten Demak Tahun 2023 semester I
Dan Semester II tahun 2024

Dilihat pada tabel diatas, hasil survei tahun 2024 semester 2, sembilan unsur layanan mengalami kenaikan dibandingkan pada SKM Semester I tahun 2024 , yaitu :

1. Unsur Persyaratan pelayanan dari 3,40 menjadi 3,40
2. Unsur Kemudahan produk layanan dari 3,44 naik menjadi 3,45
3. Unsur Ketepatan waktu pelayanan dari 3,52 menjadi 3,52
4. Unsur Kesesuaian biaya pelayanan dari 4,00 menjadi 4,00
5. Unsur Ketepatan produk pelayanan dari 3,52 naik menjadi 3,53
6. Unsur Kompetensi petugas pelayanan dari 3,48 menjadi 3,48
7. Unsur Perilaku petugas pelayanan dari 3,64 naik menjadi 3,73
8. Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan dari 3,76 naik menjadi 3,78
9. Unsur Sarana dan prasana dari 3,64 naik menjadi 3,68

Terjadi kenaikan di semua Unsur pelayanan dari SKM tahun 2024 semester 2. hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan di Kecamatan Sayung Kabupaten Demak mengalami peningkatan dibandingkan pada SKM tahun 2024 semester I. Dimungkinkan para pengguna layanan mempunyai pendapat yang sama dalam hal kuesioner pelayanan yang semakin memudahkan pengguna layanan Publik Kecamatan Sayung.

BAB IV

HASIL ANALISA SURVEY DAN TINDAK LANJUT

4.1 Analisa Hasil Survey

Dari analisa hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan di Kecamatan Sayung Kabupaten Demak dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut.

1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sayung Kabupaten Demak tahun 2024 semester 2, adalah **89,60** dengan kategori **Sangat Baik**.
2. Unsur layanan mengalami peningkatan/kenaikan dibanding SKM tahun 2024 semester I dan selalu bertahan menjadi favorit pilihan responden adalah unsur kejelasan/kesesuaian biaya dengan nilai, 4,00. Ini menjadi bukti bahwa para petugas layanan pada Kecamatan Sayung Kabupaten Demak, sudah melakukan pelayanan dengan baik sesuai aturan yang telah ditetapkan dan tidak ada indikasi penyalahgunaan biaya layanan.
3. Sedangkan Unsur Persyaratan pelayanan dengan nilai rata-rata (NRR), 3,40 menduduki nilai terendah pada hasil Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2024 di semester 2. Unsur Persyaratan pelayanan, mendapatkan NRR rendah dikarenakan responden belum bisa membawa persyaratan yang telah ditetapkan melalui SOP Kecamatan Sayung. Terkadang hal ini disebabkan banyak faktor, bisa dikarenakan kurangnya pemahaman dari Pemerintah Desa serta kurangnya pemahaman dari pengguna layanan akan persyaratan permohonan pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

1. Unsur layanan yang memiliki NRR terendah di Kecamatan Sayung adalah Unsur Persyaratan Pelayanan , yaitu 3,40. Untuk menindaklanjutinya harus dilakukan upaya sebagai berikut :
 - a. Sosialisasi persyaratan pelayanan Publik Kecamatan Sayung ke Desa-
desa yang ada di wilayah Kecamatan Sayung.
 - b. Sosialisasi persyaratan pelayanan Publik di tempat strategis di Kantor

Kecamatan Sayung serta di kantor balaidesa diwilayah Kecamatan Sayung.

2. Unsur Kemudahan Prosedur Layanan juga termasuk dalam dua NRR terendah semester 2 Tahun 2024 Kecamatan Sayung Kabupaten Demak, akan ditindaklanjuti dengan penempelan MMT/Spanduk Produk pelayanan Publik yang ada di Kecamatan Sayung.

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 publik.

BAB V

PENUTUP

Kecamatan Sayung Kabupaten Demak sebagai unit penyelenggara pelayanan publik wajib telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 semester 2 dari bulan Juli sampai dengan Desember 2024. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sayung Kabupaten Demak tahun 2024 semester 2, adalah **89,60** dengan kategori **Sangat Baik**

Kecamatan Sayung 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 Kecamatan Sayung Kabupaten Demak.

Mengetahui
CAMAT SAYUNG,

SUKARMAN, S.Sos,MM
Pembina Tk. I IV/b
NIP. 19680617 199403 1 012

DOKUMENTASI PENGISIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER 2 TAHUN 2024 DI KECAMATAN SAYUNG

