

**LAPORAN TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2024**



**KECAMATAN SAYUNG
KABUPATEN DEMAK
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Sayung Tahun 2024 ini dapat tersusun dengan baik dan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai tindak lanjut dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dua kali dalam setahun, yaitu pada Semester I dan Semester II Tahun 2024, dengan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 89,60, yang termasuk dalam kategori **"A (Sangat Baik)"**.

Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Sayung Kabupaten Demak, agar semakin responsif, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Laporan ini juga merupakan bentuk akuntabilitas publik sekaligus bahan evaluasi bagi perbaikan berkelanjutan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei, pembahasan Forum Konsultasi Publik (FKP), serta pelaksanaan tindak lanjut perbaikan pelayanan.

Semoga laporan ini dapat menjadi pedoman dan motivasi bagi seluruh aparatur Kecamatan Sayung dalam memberikan pelayanan publik yang semakin berkualitas.



Sayung, Januari 2025
Camat Sayung

Sukarman, S.Sos. MM
Pembina Tingkat I
NIP. 196806171994031012

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan amanat dari **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik** dan **Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan SKM. Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara layanan publik.

Kecamatan Sayung sebagai penyelenggara pelayanan publik telah melaksanakan SKM Semester I dan Semester II Tahun 2024. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai **IKM rata-rata sebesar 89,60** dengan kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai tersebut menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya, sekaligus menandakan komitmen Kecamatan Sayung untuk terus meningkatkan mutu pelayanan publik.

BAB II

HASIL SURVEI DAN ANALISIS

2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024

Semester	Nilai IKM	Kategori	Keterangan
Semester I 2024	89,10	A	Sangat Baik
Semester II 2024	89,60	A	Sangat Baik
Rata-Rata Tahun 2024	89,60	A	Sangat Baik

2.2 Unsur Pelayanan dengan Nilai Tertinggi

1. **Biaya/Tarif** – 4,00
2. **Waktu Pelayanan** – 3,68
3. **Perilaku Pelaksana** – 3,73

2.3 Unsur Pelayanan dengan Nilai Terendah

1. **Unsur Persyaratan Layanan** – 34,40
2. **Unsur Kemudahan Prosedur** – 34,45
3. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** – 3,45

2.4 Permasalahan yang Teridentifikasi

- Masyarakat belum bisa membawa persyaratan yang telah ditetapkan melalui SOP Kecamatan Sayung
- Masyarakat belum sepenuhnya mengetahui produk layanan yang menjadi kewenangan Kecamatan Sayung.
- Kurangnya pemahaman masyarakat akan persyaratan Pelayanan
- Mekanisme pengaduan masyarakat belum termanfaatkan secara optimal.

BAB III

RENCANA TINDAK LANJUT

Sebagai hasil pembahasan **Forum Konsultasi Publik (FKP)** pada **20 Mei 2024**, berikut rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sayung:

No	Unsur Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Membuat SOP pengaduan masyarakat - Menyediakan kotak pengaduan digital & manual - Menunjuk petugas pengelola aduan	TW I – TW IV	Seluruh Bagian Pelayanan
2	Produk Layanan	- Melakukan evaluasi dan pembaruan daftar produk layanan sesuai kewenangan - Sosialisasi melalui media cetak dan media sosial	TW I – TW III	Kasi Trantib dan Pelayanan Umum
3	Persyaratan Pelayanan	- Pengadaan dan peningkatan fasilitas ruang tunggu - Penambahan peralatan digitalisasi pelayanan publik	TW II – TW IV	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
4	Prosedur Pelayanan	- Melakukan Sosialisasi persyaratan pelayanan publik kec.sayung ke desa yang ada di wilayah sayung	TW I – TW III	Kasi Trantib dan Pelayanan Umum
5	Waktu Pelayanan	- Penambahan personel pada jam sibuk - Optimalisasi sistem antrean	TW I – TW IV	Tim SKM Kecamatan Sayung

BAB IV

MONITORING DAN EVALUASI

Untuk menjamin pelaksanaan tindak lanjut berjalan efektif, dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. **Pemantauan Triwulanan** oleh Tim SKM Kecamatan Sayung.
2. **Pelaporan Berkala** dari setiap seksi pelayanan kepada Camat Sayung.
3. **Forum Konsultasi Publik Lanjutan** pada pertengahan tahun 2025 untuk menilai efektivitas tindak lanjut.

BAB V

PENUTUP

Dengan nilai rata-rata **IKM 89,60 (kategori A – Sangat Baik)**, Kecamatan Sayung menunjukkan kinerja pelayanan publik yang sangat memuaskan. Meski demikian, komitmen peningkatan kualitas pelayanan akan terus dilakukan, terutama pada aspek persyaratan pelayanan, kemudahan produk layanan, dan ketepatan produk pelayanan.

Harapannya, dengan pelaksanaan tindak lanjut ini, pelayanan publik di Kecamatan Sayung semakin cepat, transparan, ramah, dan akuntabel sesuai harapan masyarakat.