



**Survei Kepuasan Masyarakat  
Kecamatan Jabon  
Periode 03 Juli 2023 - 30 November 2023**



---

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peran dan fungsi Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memaksimalkan pelayanan masyarakat sesuai asas yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan salah satu komitmen unit penyelenggaraan pelayanan publik. Komitmen tersebut tercermin dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penilaian dan pengukuran kinerja dari unit penyelenggara pelayanan publik. Penilaian dan pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada periode Periode 03 Juli 2023 - 30 November 2023, Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo selaku unit penyelenggara pelayanan publik melakukan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara detail dibahas di dalam laporan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendukung upaya perbaikan dan menjadi barometer dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi stakeholder.

Kemudian hasil survei ini juga kami harapkan dapat menjadi komitmen pimpinan beserta jajarannya, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh masyarakat, utamanya pengguna layanan atau responden yang terlibat dalam proses survei dan memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, kami akan menindaklanjuti hasil dari penilaian responden, saran, dan masukan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan di masa yang akan datang.



# LAPORAN

## Survei Kepuasan Masyarakat

---

Akhirnya harapan kami semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat, bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses peningkatan kualitas layanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Hormat Kami,

**Camat Jabon**



Ditandatangani secara elektronik oleh

DEDIK IRWANTO, S. Sos  
NIP. 196910031989101001

**DEDIK IRWANTO, S. Sos**  
Pembina (IV/a)  
NIP 196910031989101001



# LAPORAN

## Survei Kepuasan Masyarakat

### DAFTAR ISI

Kata Pengantar	.....	i
Daftar Isi	.....	ii
Daftar Tabel	.....	iv
Daftar Gambar	.....	v
Executive Summary	.....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>		
I.1. Latar Belakang	.....	I – 1
I.2. Dasar Hukum	.....	I – 3
I.3. Maksud dan Tujuan	.....	I – 4
I.4. Manfaat	.....	I – 4
I.5. Ruang Lingkup	.....	I – 5
<b>BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI</b>		
II.1 Pelaksanaan Survei	.....	II – 1
II.2 Pengisian Kuisioner	.....	II – 1
II.3 Metode Analisis Data	.....	II – 4
II.4 Karakteristik Responden	.....	II – 5
<b>BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>		
III.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat	.....	III – 1
III.2 U1 : Persyaratan	.....	III – 2
III.3 U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	.....	III – 2
III.4 U3 : Waktu Penyelesaian	.....	III – 3
III.5 U4 : Biaya/Tarif	.....	III – 4
III.6 U5 : Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	.....	III – 4
III.7 U6 : Kompetensi Pelaksana	.....	III – 5
III.8 U7 : Perilaku Pelaksana	.....	III – 5
III.9 U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	.....	III – 6
III.10 U9 : Sarana dan Prasarana	.....	III – 7
III.11 Saran dan Kritik Responden	.....	III – 7
III.12 Ringkasan Hasil Survei SKM	.....	III – 10



# LAPORAN

## Survei Kepuasan Masyarakat

---

### **BAB IV PENUTUP**

IV.1	Analisis	.....	IV – 1
IV.2	Kesimpulan	.....	IV – 2
IV.3	Tindak Lanjut	.....	IV – 3

### **Daftar Pustaka**



**DAFTAR TABEL**

- Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban
- Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
- Tabel 3. Nilai SKM per Unsur pelayanan
- Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
- Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan
- Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan
- Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan
- Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan
- Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan
- Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan
- Tabel 11. Persentase Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana
- Tabel 13. Saran dan Kritik Responden
- Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan
- Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan
- Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah
- Tabel 17. Media Sosial
- Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut



# LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

---

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden
- Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden
- Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden



---

## **Executive Summary**

Sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Kecamatan Jabon memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prima. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga dilihat berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan publik merupakan hal penting untuk terus dievaluasi dan ditingkatkan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik salah satu metode yang dapat digunakan adalah survei kepuasan masyarakat.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Jabon. Survei Kepuasan Masyarakat ini juga diharapkan dapat memberikan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Acuan yang dapat digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kondisi Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan Pelayanan.

Metode Survei Kepuasan Masyarakat kali ini menggunakan survei secara online melalui portal IKM yang dapat diakses pada <https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/136>. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Jabon Periode 03 Juli 2023 - 30 November 2023 mendapatkan nilai Indeks 5.82 atau Nilai Konversi 97.00 dan masuk dalam kategori Sangat Baik. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, unsur Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan merupakan unsur yang mendapatkan nilai terendah.



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek yang sangat luas, memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, berkewajiban mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ini berlaku untuk seluruh kegiatan pelayanan publik, baik pelayanan barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif. Kaidah pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain pertama mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta kedua mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Masyarakat yang semakin dinamis dan kritis memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik, menjadikan program reformasi birokrasi nasional tidak memberikan dampak terhadap tatanan birokrasi secara luas apabila kualitas pelayanan publik masih buruk. Oleh karena itu, pemerintah yakni



## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat

unit penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan di unit kerjanya.

Tuntutan masyarakat kepada instansi pemerintah membuat instansi pemerintah harus bergerak lebih dinamis dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar instansi pemerintahan dapat bergerak ke arah yang benar, diperlukan kemauan dari setiap instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan secara terus menerus, menampung dan menerima saran dari masyarakat umum, serta membuat inovasi dan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan saran masyarakat. Proses pelayanan publik pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau customer pengguna layanan sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan penerima layanan atau Survei Kepuasan Masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan. Evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik ini dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menindaklanjuti pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo pada Periode 03 Juli 2023 - 30 November 2023 ini melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan



kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.

## 1.2. Dasar Hukum

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan dasar hukum serta peraturan perundangan yang berlaku. Berikut merupakan dasar hukum dan peraturan perundangan yang digunakan yakni, sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;



# LAPORAN

## Survei Kepuasan Masyarakat

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### 1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo;
2. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan;
3. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo;
4. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi bahan perbaikan kinerja layanan pada periode berikutnya, dan penetapan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.



#### 1.4. **Manfaat**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh setiap unit pelayanan;
4. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di setiap unit pelayanan;
5. Memicu 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.

#### 1.5. **Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Kecamatan Jabon di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Responden yang tersurvei diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik sehingga dari kegiatan ini mampu menghasilkan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.



---

## **BAB II**

### **METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI**

#### **2.1. Pelaksanaan Survei**

##### **2.1.1. Penetapan Responden dan Lokasi Survei**

###### **1) Penetapan Responden**

Responden dipilih secara acak terhadap pengguna layanan.

###### **2) Lokasi Survei**

Lokasi survei dilakukan di mesin touchscreen IKM di masing masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan/atau dengan memindai melalui Qrcode yang telah tersedia di masing masing petugas pelayanan

##### **2.1.2. Pelaksanaan Survei**

Survei dilaksanakan pada Periode 03 Juli 2023 - 30 November 2023. Pelaksanaan survei mengacu pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Survei dilakukan melalui metode online pada aplikasi layanan publik, yaitu portal IKM yang dapat diakses pada <https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/136>

#### **2.2. Pengisian Kuisisioner**

##### **2.2.1. Bentuk Kuisisioner**

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data penerima layanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner dibagi menjadi 4 bagian, sebagai berikut :

- a. Bagian 1, berisi identitas unit pelayanan, termasuk nilai SKM secara real beserta unsur-unsurnya;
- b. Bagian 2, berisi data responden meliputi no. WA (aktif), usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, layanan yang diterima, tipe layanan, dan petugas yang melayani;



## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat

- c. Bagian 3, berisi pertanyaan terhadap kualitas pada unsur-unsur pelayanan, mutu pelayanan publik yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;
- d. Bagian 4, berisi kolom untuk menuliskan kritik dan saran responden terhadap unit pelayanan.

#### 2.2.2. Pengisian Kuisisioner

Untuk pelaksanaan survei Periode 03 Juli 2023 - 30 November 2023, kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari 14 (empat belas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
- 2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 3) **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 4) **Biaya/Tarif (U4)**, 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 (U5)**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;



## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat

---

- 6) **Kompetensi Pelaksana (U6)**, adalah adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- 8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- 9) **Sarana dan prasarana (U9)**, dimana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sementara 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).

#### 2.2.3. Bentuk Jawaban Kuisisioner

Bentuk jawaban untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi antara 1,00 - 2,5996, kurang baik dari nilai persepsi antara 2,60 - 3,064, baik diberi nilai persepsi antara 3,0644 - 3,532, sangat baik diberi nilai persepsi antara 3,5324 - 4,00, sebagaimana Tabel 1 di bawah ini.



# LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

**Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	Baik
4	3,5324 - 4,00	Sangat Baik

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

## 2.3. Metode Analisis Data

### 2.3.1. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

### 2.3.2. Perhitungan Nilai SKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{\text{jml unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo - 2023



# LAPORAN

## Survei Kepuasan Masyarakat

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 2, di bawah ini.

**Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval IKM	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

## 2.4. Karakteristik Responden

### 2.4.1. Jumlah Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Periode 03 Juli 2023 - 30 November 2023 sebanyak 319 orang.



**2.4.2. Profil Responden**

**1) Responden berdasarkan jenis kelamin**

`\${chart\_gender}`

**Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden**

**2) Responden berdasarkan pendidikan**

`\${chart\_pendidikan}`

**Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden**

**3) Responden berdasarkan pekerjaan**

`\${chart\_pekerjaan}`

**Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden**



**BAB III**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**3.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo Periode 03 Juli 2023 - 30 November 2023 dengan total 319 responden menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **5.82**. Dengan demikian pelayanan publik pada Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori **Sangat Baik** atau dengan nilai konversi IKM sebesar **97.00**.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 unsur pelayanan, sebagaimana tersebut dalam tabel 3 di bawah ini,

**Tabel 3.a Nilai SKM per Unsur pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori
U1	Persyaratan	3.90	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.92	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.91	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3.93	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.92	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.92	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.92	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.91	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.93	Sangat Baik

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan publik dengan nilai terendah adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan,



sedangkan unsur pelayanan publik dengan nilai tertinggi adalah pada unsur Persyaratan.

### 3.2. U1 : Persyaratan

Pada tabel 4 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Kecamatan Jabon.

**Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan**

Kategori	Persentase
<b>Sangat Tidak Baik</b>	0%
Tidak Baik	0%
<b>Kurang Baik</b>	0.41%
Cukup Baik	2.87%
Baik	7.38%
<b>Sangat Baik</b>	89.34%
TOTAL	100,00%

### 3.3. U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada tabel 5 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Kecamatan Jabon.



**Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan**

Kategori	Persentase
<b>Sangat Tidak Baik</b>	0%
Tidak Baik	0.11%
<b>Kurang Baik</b>	0.45%
Cukup Baik	2.26%
Baik	5.66%
<b>Sangat Baik</b>	91.52%
TOTAL	100,00%

#### 3.4. U3 : Waktu Penyelesaian

Pada tabel 6 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan di Kecamatan Jabon.

**Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan**

Kategori	Persentase
<b>Sangat Tidak Baik</b>	0.32%
Tidak Baik	0%
<b>Kurang Baik</b>	0.32%
Cukup Baik	2.24%
Baik	5.75%
<b>Sangat Baik</b>	91.37%
TOTAL	100,00%



### 3.5. U4 : Biaya/Tarif

Pada tabel 7 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Biaya/Tarif Pelayanan di Kecamatan Jabon.

**Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan**

Kategori	Persentase
<b>Sangat Tidak Baik</b>	0%
Tidak Baik	0%
<b>Kurang Baik</b>	0.43%
Cukup Baik	2.24%
Baik	4.38%
<b>Sangat Baik</b>	92.95%
TOTAL	100,00%

### 3.6. U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada tabel 8 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

**Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan**

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.32%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	2.56%
Baik	5.11%
Sangat Baik	92.01%



# LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

TOTAL	100,00%
-------	---------

### 3.7. U6 : Kompetensi Pelaksana

Pada tabel 9 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kompetensi pelaksana Pelayanan di Kecamatan Jabon.

**Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan**

Kategori	Persentase
<b>Sangat Tidak Baik</b>	0.32%
Tidak Baik	0%
<b>Kurang Baik</b>	0%
Cukup Baik	2.88%
Baik	4.79%
<b>Sangat Baik</b>	92.01%
TOTAL	100,00%

### 3.8. U7 : Perilaku Pelaksana

Pada tabel 10 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Perilaku Pelaksana Petugas Pelayanan di Kecamatan Jabon.

**Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan**

Kategori	Persentase
<b>Sangat Tidak Baik</b>	0%
Tidak Baik	0%
<b>Kurang Baik</b>	0.32%
Cukup Baik	2.4%
Baik	5.92%



## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

<b>Sangat Baik</b>	91.36%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

### 3.9. U8 : Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Pada tabel 11 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan di Kecamatan Jabon.

**Tabel 11. Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

<b>Kategori</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Tidak Baik	0.32%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	2.55%
Baik	6.37%
Sangat Baik	90.76%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>



3.10. **U9 : Sarana dan Prasarana**

Pada tabel 12 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sarana dan Prasarana di Kecamatan Jabon.

**Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana**

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	1.91%
Baik	7.32%
Sangat Baik	90.76%
TOTAL	100,00%

3.11. **Saran dan Kritik Responden**

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan, maka masukan/opini/pendapat pelanggan sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, portal SKM menampung masukan/opini/pendapat dari pelanggan dengan harapan aspirasi dari pelanggan dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini pelanggan dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pelanggan.

Berikut adalah kritik dan saran yang disampaikan oleh responden terhadap peningkatan mutu pelayanan di Kecamatan Jabon, disajikan pada Tabel 13 di bawah ini.



**LAPORAN**  
Survei Kepuasan Masyarakat

**Tabel 13. Saran dan Kritik Responden**

<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Saran/ masukan</b>
<b>Persyaratan</b>	Kurangnya Sosialisasi layanan yang ada di kecamatan
<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	-
<b>Waktu Penyelesaian</b>	Layanan cetak KTP terlalu lama
<b>Biaya/Tarif</b>	-
<b>Produk Spesifikasi jenis pelayanan</b>	-
<b>Kompetensi pelaksana</b>	Tidak ada informasi tentang kompetensi yang dimiliki petugas pelayanan kecamatan jabon
<b>Perilaku pelaksana</b>	Petugas pelayanan harus lebih ramah dan tepat waktu di jam masuk pelayanan
<b>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</b>	-
<b>Sarana dan prasarana</b>	Pintu masuknya rusak, dan air minum gratis yang disediakan selalu kosong



# LAPORAN

## Survei Kepuasan Masyarakat

### 3.12. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan pada layanan di Kecamatan Jabon periode Periode 03 Juli 2023 - 30 November 2023, didapatkan ringkasan pada Tabel 14 di bawah ini.

**Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan**

No.	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	5.82
2	Nilai IKM Konversi	97.00
3	Kategori	Sangat Baik
4	Unsur Tertinggi	1. Biaya/Tarif 2. Sarana dan Prasarana 3. Perilaku Pelaksana
5	Unsur Terendah	1. Waktu Penyelesaian 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3. Persyaratan



## BAB IV PENUTUP

### 4.1. Analisis

Berdasarkan hasil penilaian unsur dari survei serta saran masukan dari responden, tabel 15 berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rencana perbaikan yang akan dilakukan oleh Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo.

**Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan**

No.	Unsur Pelayanan	Faktor Penyebab	Rencana Perbaikan
1	Persyaratan	Informasi layanan sudah di umumkan di media sosial dan di web kecamatan namun, banyak masyarakat yang kurang memahami tentang informasi yang berbasis digital	Akan dilakukan sosialisasi secara langsung pada saat kegiatan yang melibatkan masyarakat. Contohnya kegiatan jemput bola pelayanan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
3	Waktu Penyelesaian	Terlambatnya ketersediaan blangko KTP dari pusat	Dilakukan koordinasi dengan dinas terkait
4	Biaya/ Tarif	-	-
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	-	-
6	Kompetensi Pelaksana	Informasi tentang kompetensi yang dimiliki petugas pelayanan kecamatan jabon sudah di umumkan di media sosial dan di web kecamatan namun, banyak masyarakat yang kurang memahami tentang informasi yang berbasis digital	Akan di tampilkan kompetensi petugas pelayanan kecamatan jabon diruang pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	Kurangnya tenaga pelayanan	Dilakukan evaluasi kinerja petugas pelayanan secara internal



## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat

8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
9	Sarana dan Prasarana	Pintu masuk pelayanan sudah pernah dilakukan pemeliharaan, namun karena sudah dimakan usia akhirnya rusak lagi	Akan dilakukan pemeliharaan secara terus menerus

#### 4.2. Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo pada Periode 03 Juli 2023 - 30 November 2023 berada pada kategori BAIK dan nilai indeks 5.82 dan nilai konversi 97.00;
2. Unsur tertinggi dan terendah di Kecamatan Jabon, dapat dilihat pada tabel 16 sebagai berikut :

**Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah**

Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1. Biaya/Tarif	1. Waktu Penyelesaian
2. Sarana dan Prasarana	2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
3. Perilaku Pelaksana	3. Persyaratan

Media Sosial yang dimiliki oleh Kecamatan Jabon disebutkan dalam tabel 17 di bawah ini

**Tabel 17. Media Sosial**

No	Media Sosial	Keterangan
1.	Google Review	Kantor Kecamatan Jabon
2.	Facebook	Kecamatan Jabon



# LAPORAN

## Survei Kepuasan Masyarakat

---

3.	Instagram	kec_jabon.sda
4.	Twitter	@JabonKecamatan

### 4.3. Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo, rencana tindak lanjut dan perbaikan berdasarkan hasil SKM dapat dilihat pada tabel 18 sebagai berikut:



# LAPORAN

## Survei Kepuasan Masyarakat

**Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut**

No.	Unsur	Rencana Perbaikan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Akan dilakukan sosialisasi secara langsung terkait standart pelayanan pada saat kegiatan yang melibatkan masyarakat. Contohnya kegiatan jemput bola pelayanan	Jempol Pak Camat	2024	Camat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	-			
3	Waktu Penyelesaian	Dilakukan koordinasi dengan dinas terkait yang menangani blangko KTP	Koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2024	Kasubag Umum dan Kepegawaian
4	Biaya/ Tarif				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
6	Kompetensi Pelaksana	Akan di tampilkan kompetensi petugas pelayanan kecamatan jabon diruang pelayanan	Skema tentang kompetensi petugas pelayanan	2024	Kasubag Umum dan Kepegawaian
7	Perilaku Pelaksana	Dilakukan evaluasi kinerja petugas pelayanan secara internal	Monitoring dan Evaluasi internal pelayanan	2024	Sekretaris Kecamatan Jabon
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
9	Sarana dan Prasarana	Pintu masuk pelayanan Akan dilakukan pemeliharaan secara terus menerus	Pemeliharaan pintu pelayanan	2024	Camat



# LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

---



### DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009
- Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel*, edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991
- Huang, Hidayat, *Pengertian Margin Error Quick Count Perlu Diluruskan*, diakses pada 15 November 2016 di: ([http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick-count-perlu-diluruskan\\_54f6b721a33311265e8b46f5](http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick-count-perlu-diluruskan_54f6b721a33311265e8b46f5))
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Krisna, F. R., *Margin of Error*, diakses di:  
(<http://krisnafr.multiply.com/journal/item/40/Marginoferror>)
- Lohr, Sharon. L., *Sampling: Design and Analysis*, Volume 1, Duxbury Press, the University of Michigan, 1999
- Malhotra, N.K., *Metode Riset Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta, 2009
- Newbold, Paul., *Statistics for Business and Economics*, 7th Edition. Cram 101, 2013
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Mahmudi, *New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*, Sinergi, Vol 6 No. 1, 2003
- McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, *New Public Management, Current Trends and Future Prospects*, London, 2002
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010



# LAPORAN

## Survei Kepuasan Masyarakat

---

Sarman, Mukhtar, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Pustaka Fisip UNLAM, 2004  
Suhartanto, D. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta, 2014

Tjiptono, Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008

Umar. H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi baru-Cetakan ke-4, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001

Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik

Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara, 2008

Walpole, R.E., Myers, R.H., Myers, S.L., and Ye, K., *Probability and Statistics for Engineers and Scientists*, Ninth Edition, Boston: Pearson Education, 2012

Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990