

**LAPORAN  
SURVEY KEPUASAN  
MASYARAKAT KECAMATAN  
MEDAN TUNTUNGAN  
Tahun 2023**

**KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN  
2023**

## KATA PENGANTAR

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan masih berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, belum dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Kecamatan Medan Tuntungan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bagian Humas dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Pakpak Bharat dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022. Akhirnya harapan kami agar hasil survei ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum, khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Medan, Januari 2024

Camat Medan Tuntungan

  
BERANI PERANGIN ANGIN, S.H., MH

NIP. 19811213 200903 1 004

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I. LATAR BELAKANG**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengamanatkan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik.

Kecamatan Medan Tuntungan sebagai unit penyelenggara pelayanan publik menyelenggarakan survey pelayanan kepada masyarakat Medan Tuntungan yang melakukan pengurusan berkas administrasi kependudukan, ahli waris dan legalisir.

### **II. TUJUAN**

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan setiap unit pelayanan dengan mempedomani Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM ini menjadi dasar penghitungan Indeks Pelayanan Publik secara Nasional oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

### **III. METODE**

1. Karakteristik Populasi : Masyarakat yang memakai pelayanan Kecamatan Medan Tuntungan diminta untuk mengisi kuesioner yang disiapkan.

## KATA PENGANTAR

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan masih berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, belum dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Kecamatan Medan Tuntungan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bagian Humas dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Pakpak Bharat dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022. Akhirnya harapan kami agar hasil survei ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum, khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

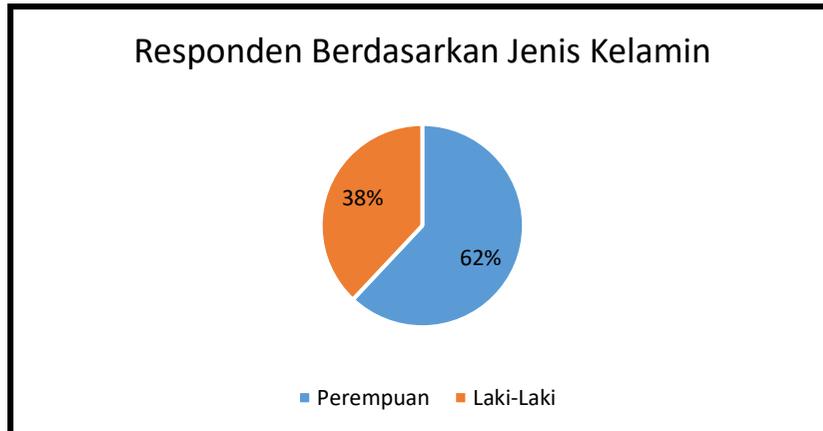
Medan, Januari 2024

Camat Medan Tuntungan

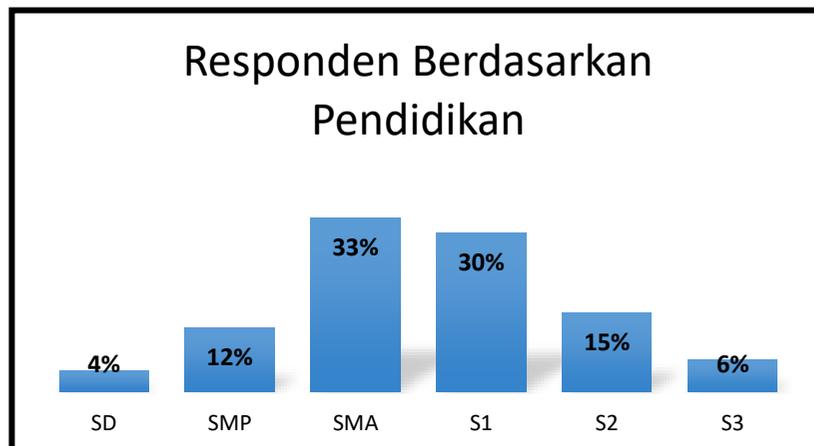
  
BERANI PERANGIN ANGIN, S.H., MH

NIP. 19811213 200903 1 004

Responden berdasarkan jenis kelamin :



Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan :



Responden Berdasarkan Pekerjaan



2. Keterwakilan anggota sampel : Jumlah responden adalah masyarakat yang memakai layanan Kecamatan Medan Tuntungan adalah seratus (100) orang.
3. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali : kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat berhasil dikumpulkan sejumlah 100 (seratus) responden.
4. Jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut : 100 kuesioner.

#### **IV. Tim Survey Kepuasan Masyarakat**

Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Medan Tuntungan dilaksanakan secara swakelola, sehingga dibentuk Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat :

1. Pembina : Camat
2. Pengarah : Sekretaris Camat
3. Pelaksana :
  - a. Ketua : Kepala Subbag Umum
  - b. Anggota sekaligus surveyor : Seluruh ASN Bagian Adm Umum
  - c. Sekretariat : Seluruh staf Subbag Umum

#### **V. Jadwal SKM**

Jadwal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Bagian Kecamatan Medan Tuntungan adalah dimulai dari Januari 2023 sampai dengan Desember 2023.

## **BAB II**

### **ANALISIS**

#### **I. DATA KUESIONER**

Menurut Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan meliputi sembilan unsur pelayanan, yakni :

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ Tarif**, 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**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud, dan tujuan dan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Adapun pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan adalah :

1. Pelayanan Administrasi kependudukan (KTP, KK dll)
2. Pelayanan Ahli Waris
3. Pelayanan Cek Bersih Tanah
4. Legalisir

## II. PERHITUNGAN SURVEY

Berdasarkan hasil perhitungan maka diperoleh nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut :

| No. | Unsur Pelayanan                         | Nilai Rata-rata |
|-----|---|-----------------|
| U1  | Persyaratan Pelayanan                   | 3,460           |
| U2  | Prosedur Pelayanan                      | 3,470           |
| U3  | Waktu Pelayanan                         | 3,480           |
| U4  | Biaya/Tarif Pelayanan                   | 3,500           |
| U5  | Produk Jenis Pelayanan                  | 3,490           |
| U6  | Kompetensi Pelaksana                    | 3,450           |
| U7  | Perilaku Pelaksana Pelayanan            | 3,460           |
| U8  | Sarana dan prasarana                    | 3,460           |
| U9  | Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan | 4,000           |

Maka untuk mengetahui nilai indeks Kecamatan Medan Tuntungan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,460 \times 0,111) + (3,470 \times 0,111) + (3,480 \times 0,111) + (3,500 \times 0,111) + (3,490 \times 0,111) + (3,450 \times 0,111) + (3,460 \times 0,111) + (3,460 \times 0,111) + (4,000 \times 0,111) = \mathbf{3,526 (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) Kecamatan Medan Tuntungan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai Indeks Unit Pelayanan setelah dikonversi :  
**SKM Unit Pelayanan x 25 = 3,526 x 25 = 88,150**
- Mutu Pelayanan = A
- Kinerja Unit Pelayanan = **SANGAT BAIK**

Catatan :

**TABEL NILAI PERSEPSI, NILAI INTERVAL, NILAI INTERVAL KONVERSI, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN**

| <b>NILAI PERSEPSI</b> | <b>NILAI INTERVAL (NI)</b> | <b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b> | <b>MUTU PELAYANAN (X)</b> | <b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b> |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 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 – 100,00                       | A                         | Sangat Baik                       |

### **III. DESKRIPSI HASIL ANALISIS**

Dari hasil survey diketahui bahwa unsur Persyaratan Pelayanan Masyarakat dengan nilai rata-rata **3,460** berada pada kategori **BAIK**, Prosedur Pelayanan dengan nilai rata-rata **3,470** Kategori **BAIK**, Waktu Pelayanan dengan nilai rata-rata **3,480** Kategori **BAIK**, Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai rata-rata **3,500** kategori **BAIK**, Produk Jenis Pelayanan dengan nilai rata-rata **3,490** Kategori **BAIK**, Kompetensi Pelaksana dengan nilai rata-rata **3,450** Kategori **BAIK**, Perilaku Pelaksana Pelayanan dengan nilai rata-rata **3,460** Kategori **BAIK**, Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata **3,460** Kategori **BAIK**, Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh nilai **4,000** Kategori **SANGAT BAIK**. Dari kesembilan unsur Pelayanan 8 (**delapan**) unsur dengan kategori **BAIK** dan 1 (**satu**) unsur kategori **BAIK**.

Jadi dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan rata-rata unsur proses pelayanan masyarakat di Kecamatan Medan Tuntungan **SANGAT BAIK**. Dalam hal ini terjadi peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan nilai yang diperoleh dapat dipertahankan untuk tahun-tahun berikutnya. Kedepannya Kecamatan Medan Tuntungan akan berusaha memberikan inovasi-inovasi dalam meningkatkan pelayanan ke arah yang lebih baik lagi.

### **BAB III**

#### **PENUTUP**

Laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan SKM secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali.

Laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2023 ini merupakan gambaran dari tingkat kepuasan masyarakat selama periode Januari s/d Desember 2022 sebagai pengguna layanan Kecamatan Medan Tuntungan.

Semoga laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Medan Tuntungan ini dapat menjadi bahan evaluasi kinerja yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong unit pelayanan untuk menjadi lebih baik dalam penyelenggaraan pelayanan di tahun berikutnya.