

**LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**KECAMATAN NGUNTORONADI
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2023**



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
KECAMATAN NGUNTORONADI
Jalan Raya Nguntoronadi No. 01 Nguntoronadi 63385
Tlp (0351) 439869
Email : nguntoronadikec@magetankab.go.id

LAPORAN

TENTANG

HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN NGUNTORONADI KABUPATEN MAGETAN PERIODE TAHUN 2023

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 2023 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 Nguntoronadi Tahun 2023.

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 2023 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Nguntoronadi 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 Nguntoronadi .

II. Kegiatan yang dilaksanakan

Pelaksanaan SKM dilaksanakan pada tanggal 3 Februari 2023 s.d. 2 Oktober 2023 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut:

a. Pelayanan Kecamatan Nguntoronadi Tahun 2023

✓ Berdasarkan Pendidikan

| No | Pendidikan | Jumlah |
|----|-------------------|--------|
| 1 | SD dan sederajat | 2 |
| 2 | SMP dan sederajat | 4 |
| 3 | SMA dan sederajat | 42 |
| 4 | D1 s.d D4 | 8 |
| 5 | SI | 38 |
| 6 | S2 | 0 |
| 7 | S3 | 0 |
| | Jumlah | 94 |

✓ Berdasarkan Usia

| No | Usia | Jumlah |
|----|------------|--------|
| 1 | 15 s.d 30 | 48 |
| 2 | 31 s.d 40 | 16 |
| 3 | 41 s.d 50 | 19 |
| 4 | 51 s.d 60 | 6 |
| 5 | 61 ke atas | 5 |
| | Jumlah | 94 |

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah |
|----|---------------|--------|
| 1 | Laki-laki | 41 |
| 2 | Perempuan | 53 |
| | Jumlah | 94 |

✓ Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah |
|----|-----------------|--------|
| 1. | PNS/ TNI/ POLRI | 6 |
| 2. | Swasta | 31 |
| 3. | Lain-lain | 57 |
| | Jumlah | 94 |

III. Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil survei, didapat data sebagai berikut :

A. Pelayanan Kecamatan Nguntoronadi Tahun 2023

| NO | UNSUR PELAYANAN | Nilai |
|------------------|---|-------------|
| 1 | Persyaratan | 3.31 |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3.49 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3.29 |
| 4 | Biaya/ Tarif | 4 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.46 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.47 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.65 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 4 |
| 9 | Sarana dan prasarana | 3.16 |
| Rata-rata | | 3.53 |

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Kecamatan Nguntoronadi Tahun 2023 di Kecamatan Nguntoronadi Tahun 2023 adalah 88,39 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, dan Persyara

Berdasarkan hasil pengukuran SKM pada pelayanan-pelayanan tersebut maka Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan Tahun 2023 adalah **A**, ini berarti kinerja pelayanan Kecamatan Kabupaten Magetan adalah **Sangat Baik**

IV. Rekomendasi

Dalam rangka evaluasi dan upaya tindak lanjut, Kecamatan Nguntoronadi telah menyusun rekomendasi kegiatan guna menunjang terhadap perbaikan layanan, antara lain:

1. Waktu Pelayanan akan dengan SOP di Kecamatan Nguntoronadi
2. Produk Layanan akan disesuaikan dengan kebutuhan dan ketentuan Masyarakat di Kecamatan Nguntoronadi
3. Melakukan perbaikan sarana dan prasarana pendukung pelayanan Kecamatan Nguntoronadi.

V. Penutup

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

Dibuat di Nguntoronadi
Pada tanggal 02 Oktober 2023

**Camat Nguntoronadi,
Kabupaten Magetan**

FISCO YUDHA ARISTA, S.IP, MM
Pembina Tk. I
NIP. 19880107 200701 1 001

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KECAMATAN NGUNTORONADI**

| No Resp | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | | -- |
|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 7 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | |

| No Resp | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | | -- |
|----------|-----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 37 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 38 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 42 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 44 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 45 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 48 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 50 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 51 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 53 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 57 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 62 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 65 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 66 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 71 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 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 | |
| 72 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 75 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 78 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 80 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 83 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 85 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 88 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 92 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Nilai/Unsur | 311 | 328 | 309 | 376 | 325 | 326 | 343 | 376 | 297 | |
| NRR/Unsur | 3.31 | 3.49 | 3.29 | 4 | 3.46 | 3.47 | 3.65 | 4 | 3.16 | |
| NRR tertbg/Unsur | 0.37 | 0.39 | 0.37 | 0.44 | 0.38 | 0.39 | 0.41 | 0.44 | 0.35 | *)3.54 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | **) 88.39 |

| | | |
|----------------|---|--|
| 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 | 3.31 |
| U2 | Prosedur | 3.49 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3.29 |
| U4 | Biaya/Tarif | 4 |
| U5 | Produk Layanan | 3.46 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.47 |
| U7 | Perilaku Pelasana | 3.65 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 4 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3.16 |

| Rentang Usia | Banyaknya |
|--------------|-----------|
| 9 s.d 14 | 0 |
| 15 s.d 30 | 48 |
| 31 s.d 40 | 16 |
| 41 s.d 50 | 19 |
| 51 s.d 60 | 6 |
| 61 Keatas | 5 |
| Jumlah | 94 |

| Pekerjaan | Banyaknya |
|-----------|-----------|
| PNS | 6 |
| TNI | 0 |
| POLRI | 0 |
| SWASTA | 31 |
| Lainnya | 57 |

| Pendidikan | Banyaknya |
|------------|-----------|
| SD | 2 |
| SMP | 4 |
| SMA | 42 |
| D3 | 8 |
| D4/S1 | 38 |
| S2 | 0 |
| S3 | 0 |
| Lainnya | 0 |

| Jenis Kelamin | Banyaknya |
|---------------|-----------|
| Laki - laki | 41 |
| Perempuan | 53 |
| Jumlah | 94 |

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

| Kode | Unsur Pelayanan | Nilai |
|------|---|-------|
| U4 | Biaya/Tarif | 4 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 4 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3.65 |
| U2 | Prosedur | 3.49 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.47 |
| U5 | Produk Layanan | 3.46 |
| U1 | Persyaratan | 3.31 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3.29 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3.16 |

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

| Kode | Unsur Pelayanan | Nilai |
|------|---|-------|
| U4 | Biaya/Tarif | 4 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 4 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3.65 |

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

| Kode | Unsur Pelayanan | Nilai |
|------|----------------------|-------|
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3.16 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3.29 |
| U1 | Persyaratan | 3.31 |

IKM Unit Pelayanan : 88.39

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 |

Lampiran

1. Dokumentasi/ Foto Kegiatan



