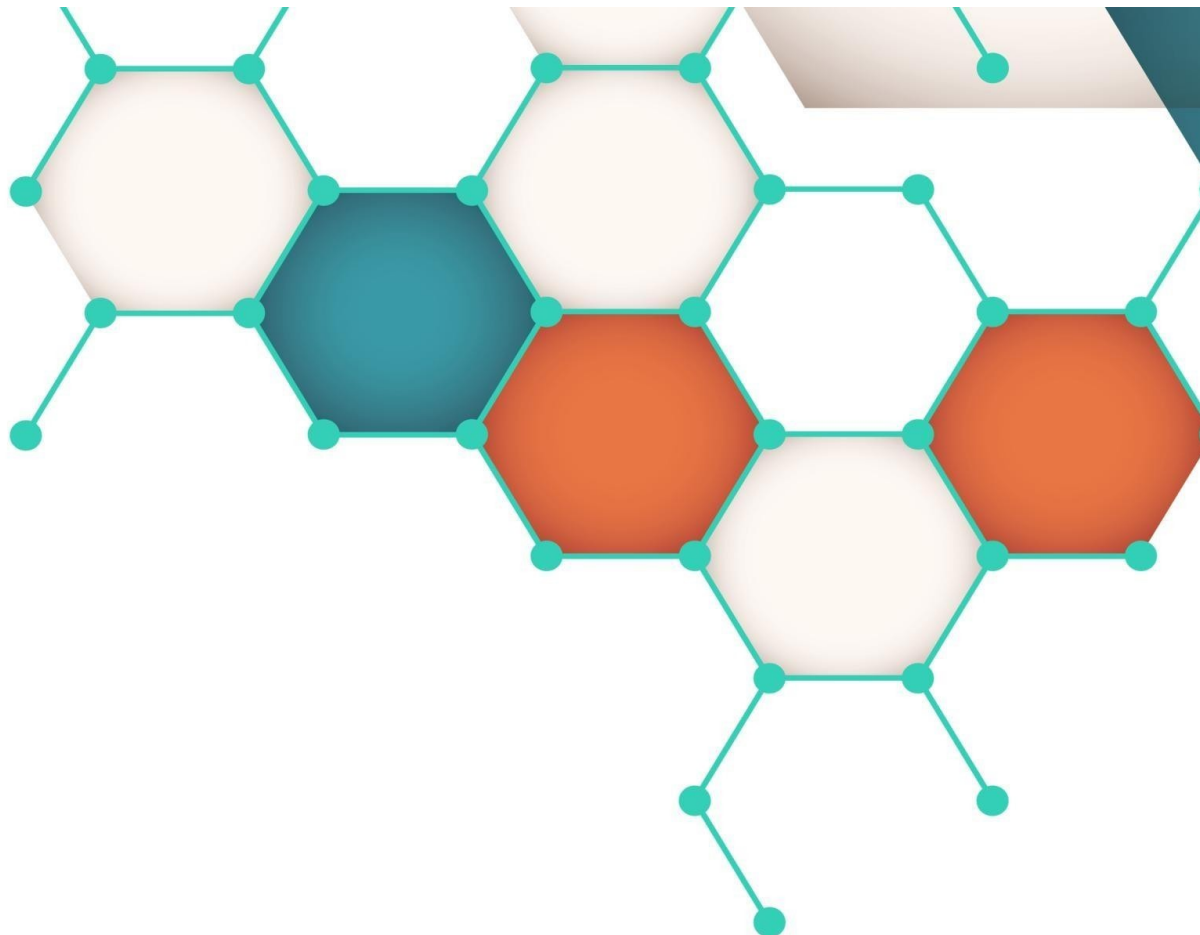


LAPORAN
SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) KANTOR
CAMAT METRO SELATAN



TRI WULAN 1
(Januari s.d Maret 2025)

KECAMATAN METRO SELATAN
KOTA METRO

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Allah SWT, karena laporan Survey Kepuasan Masyarakat atau Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro tahun 2024 telah selesai dilaksanakan dan disusun.

Laporan ini dibuat sebagai bahan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro kepada masyarakat sehingga dapat diketahui kekurangan dan kelebihan dalam melaksanakan pelayanan publik.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2024 . Semoga dengan laporan ini, mutu pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro dapat ditingkatkan ke arah yang lebih baik sesuai dengan Visi dan Misi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.

Metro Selatan, 2025

Plt. Camat Metro Selatan

Deddy Hasmara, S.STP, M.Si

NIP. 19810118 200012 1 001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	3
1.3. Pengertian Umum	4
1.4. Maksud dan Tujuan Kegiatan	5
1.5. Manfaat	6
BAB II GAMBARAN UMUM / PROFIL	7
2.1 Letak Geografis	7
2.2 Topografi	6
BAB III METODOLOGI PENGUKURAN	8
3.1 Ruang Lingkup.....	8
3.2 Tahapan Kegiatan Survey	8
3.2.1 Persiapan	8
3.2.2 Pengumpulan Data.....	9
3.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	10
3.2.4 Penyusunan Laporan.....	10
BAB IV HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	11
BAB V Kesimpulan dan Rekomendasi	
4.1. Kesimpulan	14
4.2 Rekomendasi	14
Lampiran	

BAB. I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada survey kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor: 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari

hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Kota Metro karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperluksn paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

Oleh karena itu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

Atas pemikiran tersebut maka Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metroselaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam

peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Banyuasin khususnya Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro 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.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor: 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 36 Tahun 2012 tentang Juknis Penyusunan Standar Pelayanan.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat* Nomor 14 Tahun 2017
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan *Survey Kepuasan Masyarakat* Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

1.3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh

pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah

menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro, Survey Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.
5. Sebagai bahan menyerap aspirasi atau menerima komplain terhadap pelayanan yang diberikan guna dijadikan pedoman perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang (survei ini untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik).

1.5 Manfaat

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.
3. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan pada

Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.

5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.

BAB II GAMBARAN UMUM / PROFIL

2.1. LETAK GEOGRAFIS

Kecamatan Metro Selatan Kota Metro termasuk salah satu kecamatan yang terdapat di daerah Kota Metro. Batas - batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Margodadi
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Way Sekampung Kecamatan Metro Kibang
- Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Depokrejo, Lampung Tengah
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Rejomulyo

Kecamatan Metro Selatan Kota Metro dengan luas wilayah 14.860

Km² memiliki empat Kelurahan yaitu :

1. Kelurahan Rejomulyo
2. Kelurahan Margorejo
3. Kelurahan Margodadi
4. Kelurahan Sumpersari Bantul

2. TOPOGRAFI

Keadaan topografi wilayah Kecamatan Metro Selatan Kota Metro sebagian besar terdiri daridataran rendah dengan ketinggian kurang dari 10 m dengan batas- batas wilayah terebut diatas.

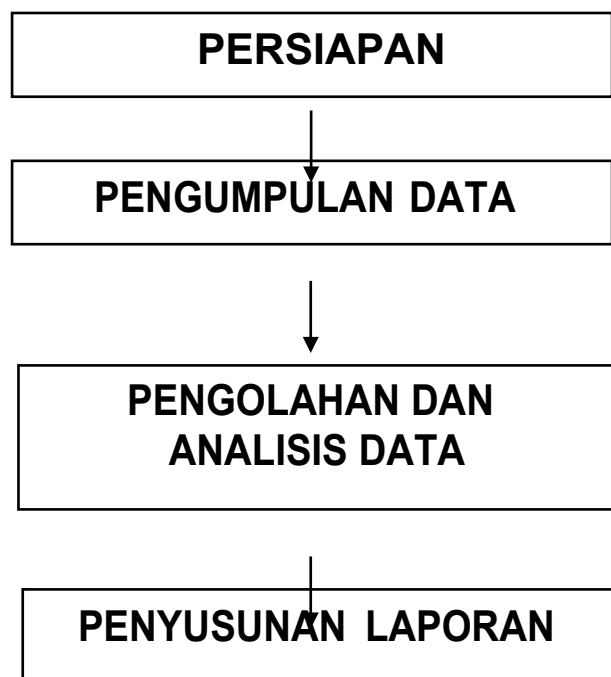
BAB III METODOLOGI PENGUKURAN

3.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro dilakukan pada bulan Januari s.d Maret 2025 terhadap bidang Pelayanan dengan 88 responden (Delapan Puluh Delapan) kuesioner kepada Responden yang menjadi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.

3.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey

3.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

. *Briefing* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Data Masyarakat (responden) meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Pendapat Responden tentang pelayanan adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro. Pengguna layanandidefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.

3.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro dengan jumlah responden adalah 260 (duaratus enam puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Juli- September 2024

3.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Survey Kepuasan Masyarakat ini selanjutnya diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

3.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB IV HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam melaksanakan Survey, ditemui berbagai kendala, berdasarkan pengamatan dan evaluasi kendala yang dominan yaitu :

- Responden kurang aktif atau tidak respek dan menganggap tidak penting, penyebabnya kurang memahami akan pentingnya hasil survei kepuasan masyarakat tersebut.
- Masalah terbatasnya waktu karena kesibukan responden dalam memberikan jawaban pengisian kuesioner terburu-buru.

Berdasarkan analisa masalah tersebut di atas, maka perlu diadakan sosialisasi pentingnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima.

Unsur Survey Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur Pelayanan meliputi 9 unsur yang terdiri dari :

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk Layanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan
9. Sarana dan Prasarana

Dari keseluruhan kuesioner (88 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1
Nilai Rata-rata (NRR)
Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan pelayanan	3,5
2.	Prosedur pelayanan	3,5
3.	Waktu pelayanan	3,7
4.	Biaya/tariff	3,7
5.	Produk Layanan	3,6
6.	Kompetensi pelaksana	3,6
7.	Perilaku pelaksana	3,5
8.	Penanganan Pengaduan	3,6
9.	Sarana dan Prasarana	3,5
Rata - rata		3,6

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 88,41. Dengan angka Survey sebesar 88,41 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori Sangat Baik, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 81,26 - 100,00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan survey adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	BAIK
3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	SANGAT BAIK

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata - Rata (NRR) tertinggi adalah unsur

Biaya/tarif (rata-rata 3,7), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (rata-rata 3,5). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur biaya/tarif, sedangkan pada unsur Sarana dan Prasarana dan Layanan Pengaduan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 2,51 (rata-rata 3,6), hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro pada umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, yaitu Sarana dan Prasarana dan layanan pengaduan (rata-rata 3,5).

Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi, seluruh unsur nilai Survey Kepuasan Masyarakat sudah di atas 2,51 untuk kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Metro Selatan Kota Metro sudah baik. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81,26 - 100,00. Nilai SKM yang diperoleh pada 9 unsur pelayanan adalah 88,41.
- b. Hampir semua Unsur Pelayanan dianggap telah mencapai nilai memuaskan oleh responden. Hal ini dapat terlihat dari tabel Kuisisioner terlampir.

4.2 Rekomendasi

Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:

- a) Penambahan fasilitas pada Kantor Camat Metro Selatan untuk meningkatkan Kenyamanan Pelayanan.
- b) Melakaukan Rapat Rutin /Rapat Koordinasi bulanan untuk meningkatkan pelayanan
- c) Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas
- d) Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan
- e) Menginformasikan kepada masyarakat mengenai sarana pengadaduan yang ada di Kecamatan metro Selatan melalui media sosial,papan informasi dan media lainnya

LAMPIRAN

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA KANTOR CAMAT METRO SELATAN
PERIODE JANUARI – MARET 2025**

NILAI IKM	PELAYANAN PADA KANTOR CAMAT METRO SELATAN																						
88.41	<p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <table><tr><td>JUMLAH</td><td>: 80 ORANG</td></tr><tr><td>JENIS KELAMIN</td><td>:</td></tr><tr><td> LAKI – LAKI</td><td>: 55</td></tr><tr><td> PEREMPUAN</td><td>: 33</td></tr><tr><td>PENDIDIKAN</td><td>:</td></tr><tr><td> SD</td><td>: 8</td></tr><tr><td> SMP</td><td>: 40</td></tr><tr><td> SMA</td><td>: 30</td></tr><tr><td> S1</td><td>: 8</td></tr><tr><td> S2</td><td>: -</td></tr><tr><td> S3</td><td>: -</td></tr></table>	JUMLAH	: 80 ORANG	JENIS KELAMIN	:	LAKI – LAKI	: 55	PEREMPUAN	: 33	PENDIDIKAN	:	SD	: 8	SMP	: 40	SMA	: 30	S1	: 8	S2	: -	S3	: -
JUMLAH	: 80 ORANG																						
JENIS KELAMIN	:																						
LAKI – LAKI	: 55																						
PEREMPUAN	: 33																						
PENDIDIKAN	:																						
SD	: 8																						
SMP	: 40																						
SMA	: 30																						
S1	: 8																						
S2	: -																						
S3	: -																						

**TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN,
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI,
AGAR TERUS MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT.**

Metro Selatan, Maret 2025

Plt.Camat Metro Selatan

Deddy Hasmara, S.STP, M.Si

NIP. 19810118 200012 1 001

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

TRIWULAN I

Unit Pelayanan : KANTOR KECAMATAN METRO SELATAN KOTA METRO

Alamat : Jln. Kendedes No 1 Kel.Rejomulyo

NO RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
9	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
10	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
11	3	4	2	4	4	3	4	3	3	
12	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
13	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
14	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
15	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
16	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
17	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
18	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
19	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
20	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
21	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
22	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
23	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
24	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
25	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
26	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
27	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
28	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
29	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
30	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
31	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
32	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
33	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
34	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
35	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
36	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
38	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
39	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
40	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
41	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
42	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
43	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
44	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
45	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
46	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
47	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
48	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
49	3	4	4	3	3	4	3	4	4	

50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
57	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
59	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
60	3	3	3	3	3	4	4	3	4	

3

61	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
62	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
65	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
66	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
67	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
68	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
69	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
70	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
71	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
73	4	2	3	4	4	3	3	3	3	
74	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
75	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
76	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
77	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
78	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
79	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
80	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
81	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
82	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
83	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
84	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
85	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

JML Nilai /Unsur	307	309	323	323	314	319	310	315	309	
NRR/Unsur	3,5	3,5	3,7	3,7	3,6	3,6	3,5	3,6	3,5	
NRR Tertimbang /Unsur	0,38	0,39	0,40	0,40	0,39	0,40	0,39	0,39	0,39	

IKM KANTOR KECAMATAN METRO SELATAN KOTA METRO

88,41

Keterangan :

U1.s.d U9 : Unsur-Unsur pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : IndeksKepuasan Masyarakat
NRR per unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang /Unsur : NRR per unsur x 0.11

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,5
U2	Prosedur pelayanan	3,5
U3	Waktu pelayanan	3,7
U4	Biaya/tarif	3,7
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,6
U6	Kompetensi pelaksana	3,6
U7	Perilaku pelaksana	3,5
U8	Penanganan pengaduan	3,6
U9	Sarana dan Prasarana	3,5

Metro Selatan, Maret 2025

Plt.Camat Metro Selatan

Deddy Hasmara,S.STP,M.Si

NIP. 19810118 200012 1 001

REKAP DATA RESPONDEN
KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I

Unit Pelayanan : KANTOR KECAMATAN METRO SELATAN KOTA METRO

Alamat : Jln. Kendedes No 1 Kel.Rejomulyo

NO RESP.	UMUR (THN)	JENIS KELAMIN		PENDIDIKAN						PEKERJAAN						JENIS LAYANAN	KET
		LK	PR	S D	SMP	SMA	S1	S2	S3	PNS	T NI	POLRI	SWASTA	WIRA USAHA	LAINNYA		
1	20	1				1									1	KK	
2	23	1				1								1		AKTA	
3	21		1	1											1	KK	
4	17	1		1											1	KK	
5	31	1			1										1	KK	
6	28		1			1							1			KK	
7	32	1				1									1	KK	
8	42		1		1										1	KK	
9	23	1				1								1		KK	
10	25	1			1										1	KK	
11	26		1			1									1	KK	
12	22		1	1											1	KK	
13	36	1		1											1	KK	
14	32		1			1									1	KK	
15	40	1			1										1	KK	
16	42		1			1								1		KK	
17	40	1			1									1		KK	
18	17		1			1									1	KK	
19	43		1		1										1	KK	
20	17		1			1									1	KK	
21	17		1			1									1	KK	
22	20	1				1									1	KK	
23	22		1			1							1			KK	
24	30	1					1							1		KK	
25	23		1			1									1	KK	
26	25	1					1						1			KK	
27	22		1			1									1	KK	
28	24	1				1									1	KK	
29	28	1					1							1		KK	
30	31		1				1						1			KK	
31	27		1			1									1	KK	
32	26	1					1								1	KK	
33	30	1				1									1	KK	
34	42		1		1										1	KK	
35	47	1				1									1	KK	
36	52	1				1				1						KK	
37	18		1			1									1	KK	
38	17		1			1									1	KK	
39	20		1			1									1	KK	
40	23	1				1								1		KK	
41	39		1		1										1	KK	

42	57	1				1									1	KK	
43	51	1				1									1	KK	
44	46	1				1									1	KK	
45	36		1					1		1						KK	
46	28	1				1									1	KK	
47	28		1			1									1	KK	
48	30		1	1											1	KK	
49	40		1			1									1	KK	
50	37		1		1										1	KK	
51	40		1			1									1	KK	
52	35		1					1							1	KK	
53	30		1		1										1	KK	
54	27		1		1										1	KK	
55	30		1					1							1	KK	
56	40		1						1						1	KK	
57	35	1				1								1		KK	
58	29		1			1									1	KK	
59	30	1				1									1	KK	
60	36	1				1									1	KK	
61	45	1				1									1	KK	
62	47	1				1									1	KK	
63	20	1				1									1	KK	
64	24	1				1									1	KK	
65	22	1						1							1	KK	
66	60		1	1											1	KK	
67	45	1				1									1	KK	
68	50	1			1									1		KK	
69	39		1			1									1	KK	
70	47		1					1							1	KK	
71	67	1		1											1	KK	
72	50	1				1								1		KK	
73	27	1				1								1		KK	
74	34	1			1								1			KK	
75	21	1				1									1	KK	
76	26	1			1								1			KK	
77	36		1		1					1						KK	
78	22		1	1											1	KK	
79	42		1			1									1	KK	
80	62	1		1											1	KK	
81	50	1				1							1			KK	
82	28	1				1									1	KK	
83	26	1						1							1	KK	
84	52	1			1										1	KK	
85	65		1	1											1	KK	
86	27	1		1											1	KK	
87	52	1				1							1			KK	
88	34	1		1											1	KK	

Metro Selatan, Maret 2025

Plt.Camat Metro Selatan

Deddy Hasmara,S.STP,M.Si

NIP. 19810118 200012 1 001

