



**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
SEMESTER II**

**KECAMATAN GAJAH
TAHUN 2025**

**PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
KECAMATAN GAJAH**

Jl. Raya Gajah No. 45 Telp. 0291-685250 Kode Pos 59581
email: office.kec.gajah@gmail.com



**ANALISIS
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)
PELAYANAN PUBLIK**

SEMESTER II

**KECAMATAN GAJAH
TAHUN 2025**

**PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
KECAMATAN GAJAH**

Jl. Raya Gajah No. 45 Telp. 0291-685250 Kode Pos 59581
email: office.kec.gajah@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada PD Kecamatan Gajah Kabupaten Demak untuk periode Semester II Tahun 2025 ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan ini merupakan wujud komitmen berkelanjutan Kecamatan Gajah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Laporan SKM Semester II Tahun 2025 ini berisi hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada para pengguna layanan selama periode Juli–Oktober 2025. Hasil pengolahan dan analisis data SKM ini diharapkan menjadi bahan evaluasi serta refleksi kinerja dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Gajah.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini, baik sebagai responden maupun tim pelaksana. Semoga laporan ini dapat menjadi acuan untuk terus memperbaiki dan memperkuat budaya pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Gajah ini kami susun, dengan harapan dapat memacu kami untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan kualitas serta sebagai bahan evaluasi kami dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa mendatang.

Demak, 29 Oktober 2025
Camat Gajah

Drs. Haryoto, M.H
Pembina Tk.I

NIP 19681010 199401 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) serta meningkatkan kualitas pelayanan publik, setiap instansi pemerintah berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu instrumen penting dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pelaksanaan SKM berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Melalui SKM, pemerintah dapat mengetahui secara objektif tingkat kepuasan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kecamatan Gajah sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (PD) Kabupaten Demak memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administratif dan kewilayahan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat **Semester II Tahun 2025** dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan selama periode Juli hingga Oktober 2025.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan refleksi terhadap kinerja pelayanan, sekaligus sebagai acuan dalam melakukan perbaikan berkelanjutan dan inovasi pelayanan publik di Kecamatan Gajah. Dengan demikian, pelaksanaan SKM menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat

B. Dasar Hukum

1. Undang –undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik..
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di Daerah.
6. Peraturan Bupati Demak Nomor 39 Tahun 2024 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak

C. Tujuan

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Gajah.
2. Mengidentifikasi unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.
3. Menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan.
4. Mendorong aparatur Kecamatan Gajah untuk memberikan pelayanan yang profesional, cepat, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
5. Mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan berintegritas di lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak.

D. Sasaran

Pelaksanaan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat tentunya memiliki sasaran yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui :

1. Tersedianya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik;
2. Harapan atau tingkat kepentingan masyarakat terhadap pelayanan unit pelayanan publik.
3. Dimensi yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan unit pelayanan publik.

E. Manfaat

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dapat dimanfaatkan untuk:

1. Sebagai alat ukur objektif terhadap tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan sehingga dapat diketahui kualitas, efektifitas, dan efisiensi penyelenggara pelayanan public.
2. Hasil SKM menjadi acuan bagi Kecamatan Gajah untuk mengidentifikasi unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan mengembangkan inovasi dalam peningkatan kualitas layanan.
3. Sebagai ruang untuk menyampaikan penilaian dan masukan terhadap pelayanan yang diterima, sehingga tercipta hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat.
4. Data dan hasil analisis SKM menjadi referensi penting bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan peningkatan pelayanan publik dan penyusunan rencana tindak lanjut.
5. Sebagai upaya penguatan akuntabilitas kinerja aparatur, mendorong aparatur bekerja lebih professional, transparan, dan bertanggungjawan sesuai prinsip *good governance*.

F. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan oleh PD Kecamatan Gajah sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Pelaksanaan kegiatan

pengukuran SKM tersebut berlangsung pada bulan Juli – Oktober 2025 (semester II) dengan menyebarkan 200 (Dua ratus) kuesioner kepada responden yang menjadi pengguna layanan pada Kecamatan Gajah Kabupaten Demak.

G. Metode Survei

1. Instrumen Survei

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Gajah Kabupaten Demak menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data.

a. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, Pendidikan, Pekerjaan, Jenis Kleamin dan Usia bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat peristiwa pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b. Bentuk jawaban

- Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala 1 (satu) sampai 4 (empat), semakin tinggi skala menunjukkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, begitu sebaliknya. Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 (satu) jawaban diantara 4 (empat) jawaban.

JAWABAN	NILAI
Tidak Puas	1
Kurang Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

- Saran, Kritik, dan Kelebihan Pelayanan.

Pada bagian form ini, responden diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap proses pelayanan di Kecamatan Gajah Kabupaten Demak.

c. Indikator Penilaian

Pelaksanaan SKM pada Kecamatan Gajah Kabupaten Demak. menggunakan sembilan unsur pelayanan, sembilan indikator pelayanan meliputi:

(1) Kesesuaian persyaratan pelayanan

Yaitu kesesuaian persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

(2) Kemudahan prosedur pelayanan

yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

(3) Ketepatan waktu pelayanan

yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

(4) Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan

yaitu kejelasan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan serta kesesuaian atas biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap layanan yang didapatkan

(5) Kepastian produk layanan

Yaitu kepastian bahwa produk layanan yang dihasilkan adalah sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku

(6) Kompetensi petugas pelayanan

yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

(7) Perilaku petugas layanan

yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

(8) Kejelasan maklumat pelayanan

Yaitu kejelasan dan kesesuaian antara maklumat pelayanan dengan kenyataan yang ada

(9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan

Yaitu kejelasan dan responsifitas dalam memberikan tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan.

2. Deskripsi Responden

Target responden dari survei kepuasan masyarakat ini adalah penilaian atau persepsi dari pengguna layanan pada Kecamatan Gajah Kabupaten Demak yaitu seluruh masyarakat Kecamatan Gajah Kabupaten Demak.

3. Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

a. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Gajah Kabupaten Demak menggunakan metode pengumpulan data kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Data yang digunakan dalam survey ini adalah data primer, yaitu diperoleh langsung dari masyarakat pengguna layanan melalui pengisian kuesioner SKM.

Penentuan jumlah sampel menggunakan Metode Slovin, jumlah pengambilan sampel sebanyak 60 Responden dari 110 populasi.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Ket :

n : Jumlah Sampel

N: Jumlah Populasi

e: Batas Toleransi Kesalahan

b. Analisis Data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut :

- 1) Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:
 - Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban 'a' diberi nilai 1, 'b' diberi nilai 2, 'c' diberi nilai 3 dan 'd' diberi nilai 4.
 - Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 9 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- 2) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

- 3) Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

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

- 4) Nilai Persepsi

Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM , Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	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

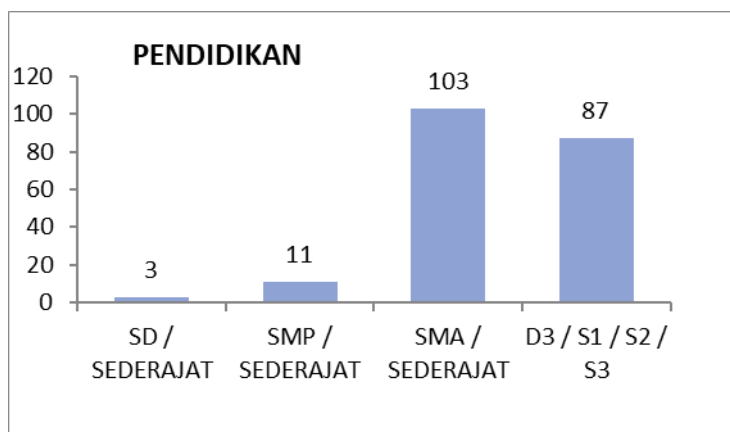
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB II

ANALISIS

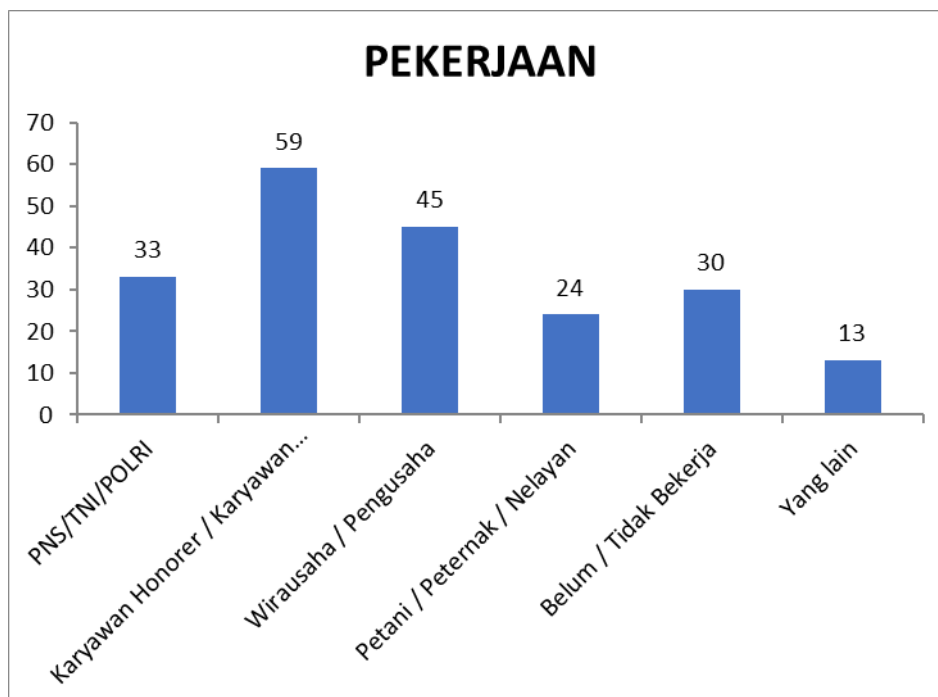
A. Identitas Responden

a. Pendidikan



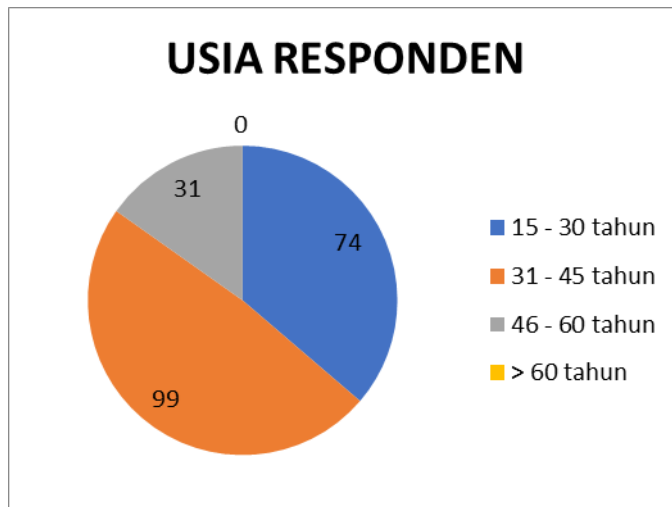
Pendidikan terakhir yang ditamatkan oleh mayoritas responden adalah SMA/Sederajat.

b. Pekerjaan



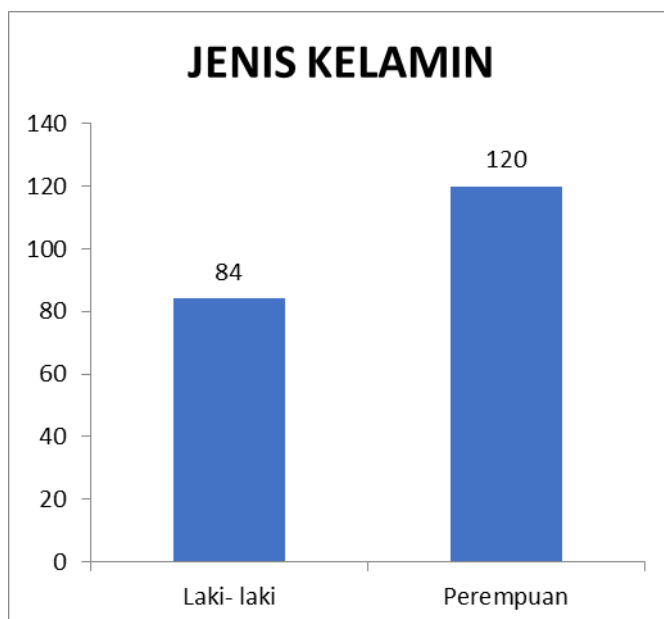
Jenis pekerjaan responden survey kepuasan masyarakat adalah eksterogen. Hal ini dikarenakan pelayanan pada Kecamatan Gajah Kabupaten Demak merupakan pelayanan publik yang bersifat administratif yang melayani berbagai

kalangan masyarakat Kecamatan Gajah Kabupaten Demak. Namun demikian hasil survey jenis pekerjaan responden mayoritas adalah Karyawan Honorer/Karyawan swasta/BUMN/BUMD.Usia Responden



Usia responden sangat bervariasi, mayoritas responden berusia 31-45 tahun.

c. Jenis Kelamin



Jenis kelamin responden mayoritas adalah berjenis kelamin Perempuan.

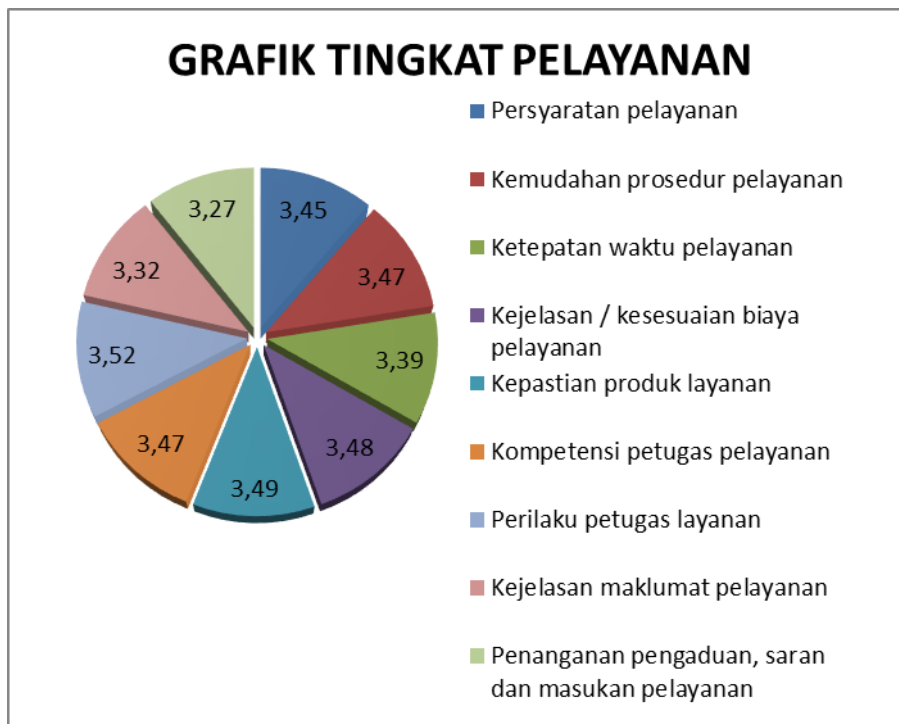
B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada tahun 2025 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Gajah Kabupaten Demak untuk periode semester II ini nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84,89 dengan kategori mutu pelayanan Baik (B).

Hasil pengolahan dan analisis Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dari masing-masing unsur pelayanan berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan kepada responden, dapat kita lihat pada tabel berikut ini.

Nilai IKM Per Unsur Pelayanan Semester II Tahun 2025

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-Rata	
		Tahun 2025 Semester II	Mutu Kinerja
1.	Persyaratan pelayanan	3,45	B
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,47	B
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,39	B
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,48	B
5.	Kepastian produk layanan	3,49	B
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,47	B
7.	Perilaku petugas layanan	3,52	B
8.	Kejelasan aklumat pelayanan	3,32	B
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,27	B
	NRR	3,39	B
	IKM	84,82	B



Persyaratan pelayanan dan kemudahan prosedur pelayanan NRRnya 3.45 menunjukkan bahwa masyarakat menilai persyaratan pelayanan sudah cukup jelas dan mudah dipahami. Meski demikian, masih terdapat peluang untuk penyederhanaan dokumen pendukung agar semakin efisien dan mengurangi hambatan dalam proses pelayanan. Untuk prosedur pelayanan sudah dianggap cukup mudah dan tidak berbelit-belit. Hal ini mencerminkan adanya komitmen untuk menerapkan pelayanan sederhana dan cepat.

Ketepatan waktu pelayanan NRRnya 3,39 termasuk dalam kategori baik tetapi lebih rendah dari unsur lainnya. Artinya masyarakat masih merasakan adanya keterlambatan atau waktu tunggu yang belum optimal.

Kejelasan atau kesesuaian biaya pelayanan NRRnya 3,48 termasuk dalam kategori Baik. Responden menilai biaya pelayanan cukup jelas dan sesuai dengan ketentuan. Hal ini menunjukkan adanya transparansi dalam informasi biaya. Upaya lebih lanjut perlu difokuskan pada publikasi biaya secara terbuka di berbagai media agar semakin memperkuat kepercayaan publik

Kepastian produk layanan NRRnya 3,49. Nilai tertinggi kedua ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai hasil layanan sudah sesuai dengan yang dijanjikan. Kualitas produk layanan terjaga dan dapat diandalkan. Peningkatan mutu berkelanjutan dapat dilakukan dengan memastikan konsistensi hasil pelayanan di setiap waktu.

Kompetensi petugas pelayanan NRRnya 3,47 termasuk dalam kategori Baik. Masyarakat menilai petugas pelayanan telah memiliki kompetensi yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Pengetahuan dan keterampilan petugas dinilai memadai. Meskipun demikian, peningkatan pelatihan berkala tetap diperlukan untuk menyesuaikan dengan perkembangan kebijakan dan teknologi pelayanan publik.

Perilaku petugas layanan NRRnya 3,52 Unsur ini memperoleh nilai tertinggi di antara semua aspek, menandakan bahwa masyarakat merasa puas terhadap keramahan, kesopanan, dan sikap profesional petugas. Hal ini menjadi kekuatan utama yang perlu dipertahankan sebagai wujud pelayanan berorientasi publik.

Kejelasan Maklumat Pelayanan NRRnya 3,32. Nilai ini tergolong cukup baik namun masih perlu peningkatan. Masyarakat mungkin masih menemukan kesulitan dalam memahami informasi aklumat atau hasil tindak lanjut pelayanan. Diperlukan peningkatan komunikasi publik dan penyampaian hasil pelayanan secara lebih terbuka agar masyarakat dapat lebih memahami proses dan hasil akhir layanan.

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan NRRya 3,27. Nilai ini merupakan yang terendah dari semua unsur, menunjukkan perlunya peningkatan sistem pengelolaan pengaduan. Masyarakat mungkin belum merasakan adanya respon yang cepat atau mekanisme yang mudah diakses. Penguatan sistem pengaduan berbasis online dan tindak lanjut yang transparan akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pelayanan.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kecamatan Gajah Kabupaten Demak sebagai unit penyelenggara pelayanan publik, wajib untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Berikut kesimpulan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025:

1. SKM semester II dilaksanakan pada bulan Juli – Oktober 2025.
2. Responden SKM adalah masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Gajah yang berjumlah 200 responden.
3. SKM dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana terdapat 9 unsur yang kemudian diterjemahkan dalam 9 pertanyaan.
4. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan (NRR) sebesar 3,39 dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84,82 dengan mutu kinerja “B” (Baik).
5. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sudah berada pada kategori baik, yang berarti masyarakat merasa cukup puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.
6. Unsur dengan nilai tertinggi dalam Survey Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Gajah Kabupaten Demak terletak pada perilaku petugas pelayanan, yakni sebesar 3,52. Menunjukkan bahwa petugas telah bersikap ramah, sopan, dan profesional dalam memberikan pelayanan.
7. Unsur dengan nilai terendah terletak pada penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan, yakni sebesar 3,27. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam aspek komunikasi hasil layanan dan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat.

B. Rekomendasi

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan bulan Juli-Oktober 2025 pada PD Kecamatan Gajah Kabupaten Demak dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada.
2. Perlu adanya peningkatan penanganan pengaduan masyarakat dengan cara :
 - a. Membenahi mekanisme pengelolaan agar lebih cepat, transparan dan mudah diakses masyarakat
 - b. Mengoptimalkan kanal pengaduan berbasis digital
 - c. Menyediakan system tindak lanjut pengaduan yang jelas dan terpantau oleh masyarakat
3. Perlu adanya peningkatan kejelasan maklumat pelayanan dengan cara:
 - a. Menyediakan papan informasi yang lebih lengkap dan mudah dibaca mengenai proses, hasil, dan tindak lanjut pelayanan.
 - b. Menyusun ulang format maklumat pelayanan agar lebih sederhana, mudah dipahami, dan menggunakan Bahasa yang komunikatif.
4. Kegiatan penyusunan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM sebelumnya secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan kualitas, mutu, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4.2 Tindak Lanjut

Tindak lanjut yang dicanangkan berdasarkan rekomendasi diatas adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan cara :
 - a. Melakukan evaluasi SOP dan standar pelayanan setiap semester.
 - b. Memberikan pelatihan peningkatan kapasitas dan etika pelayanan bagi petugas.
 - c. Memperkuat koordinasi antar-seksi agar proses pelayanan lebih efisien.
2. Meningkatkan penanganan pengaduan masyarakat, dengan cara :
 - a. Membenahi mekanisme pengaduan agar cepat dan transparan.
 - b. Mengoptimalkan kanal pengaduan digital (website, media sosial, WA resmi).

- c. Membuat sistem tindak lanjut pengaduan dengan pelaporan berkala.
3. meningkatkan kejelasan maklumat pelayanan, dengan cara :
- a. Menyediakan papan informasi dan banner maklumat pelayanan di ruang publik.
 - b. Menyusun ulang format maklumat agar mudah dipahami dan komunikatif.
 - c. Melakukan sosialisasi berkala tentang isi maklumat pelayanan kepada masyarakat.
4. Pelaksanaan SKM secara berkelanjutan, dengan cara
- a. Menyusun jadwal survei SKM setiap semester.
 - b. Membandingkan hasil SKM dengan periode sebelumnya untuk melihat tren peningkatan.
 - c. Menggunakan hasil survei sebagai dasar perbaikan dan inovasi pelayanan.

Camat Gajah

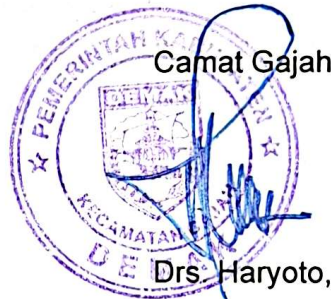


Drs. Haryoto, M.H

Pembina Tk I

NIP 19681010 199401 1 001

- c. Membuat sistem tindak lanjut pengaduan dengan pelaporan berkala.
3. meningkatkan kejelasan maklumat pelayanan, dengan cara :
- a. Menyediakan papan informasi dan banner maklumat pelayanan di ruang publik.
 - b. Menyusun ulang format maklumat agar mudah dipahami dan komunikatif.
 - c. Melakukan sosialisasi berkala tentang isi maklumat pelayanan kepada masyarakat.
4. Pelaksanaan SKM secara berkelanjutan, dengan cara
- a. Menyusun jadwal survei SKM setiap semester.
 - b. Membandingkan hasil SKM dengan periode sebelumnya untuk melihat tren peningkatan.
 - c. Menggunakan hasil survei sebagai dasar perbaikan dan inovasi pelayanan.



Pembina Tk I

NIP 19681010 199401 1 001