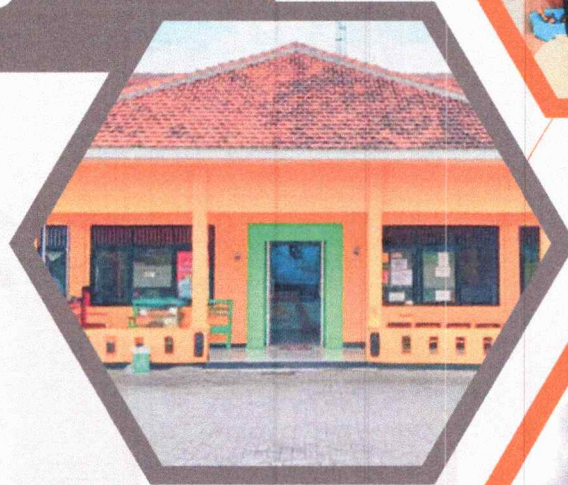




SERVEY KEPUASAN MASYARAKAT

KECAMATAN KEBONAGUNG

**SEMESTER 2
TAHUN 2025**



Kirim Email Di Sini
kec.kbagung@gmail.com



Kunjungi Laman Kami
keckebonagung.demakkab.go.id



Kunjungi Sosmed Kami
[kecamatan_kebonagung](#)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat dan KaruniaNya, kami telah dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) Semester II Tahun 2025 pada OPD Kecamatan Kebonagung.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pemerintah daerah diwajibkan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Kantor OPD Kecamatan Kebonagung sebagai bagian dari Perangkat Daerah mempunyai komitmen melakukan reformasi birokrasi. Salah satu upaya tindak lanjut dari komitmen reformasi birokrasi adalah melakukan perbaikan layanan publik. Dalam upaya tersebut, OPD Kecamatan Kebonagung melakukan evaluasi menyeluruh atas kinerja Organisasi Perangkat Daerahnya. Evaluasi berwujud dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pelaksanaan SKM tersebut wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada akhirnya kami gunakan sebagai dasar pijakan untuk menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Selain itu hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan kedepan guna memperbaiki kekurangan yang ada dalam pelayanan publik dalam melakukan reformasi birokrasi.

Demikian yang dapat kami sampaikan, semoga Tuhan Yang Maha Kuasa selalu memberikan petunjuk agar kedepan kami bisa lebih baik lagi.

Kebonagung, Desember 2025

Plt. Camat Kebonagung
Kabupaten Demak



YOGI SETYAWAN WIDI N, S.STP, M.M.

Penata Tingkat I

NIP. 19920113 201206 1 001

DAFTAR ISI

HALAMAN KOVER

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

BAB II. METODOLOGI SURVEI

BAB III. HASIL DAN ANALISA DATA

BAB IV. HASIL ANALISA SURVEI DAN TINDAK LANJUT

BAB V. PENUTUP

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

Sebagai upaya untuk mewujudkan *Clean Government* (pemerintahan yang bersih) dan *Good Governance* (pemerintahan yang baik) utamanya yang menyangkut partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan. Kecamatan Kebonagung mempunyai wacana reformasi birokrasi dalam konteks pembangunan sistem Administrasi Negara, hal ini sangat menentukan efisiensi dan juga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Kecamatan Kebonagung dalam upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (penerima manfaat layanan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur sejauh mana kinerja aparatur Kecamatan Kebonagung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menanggapi keluhan serta menyerap aspirasi masyarakat mengenai perihal kebutuhan dan harapan Masyarakat terhadap pelayanan, maka diadakanlah "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)".

Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM adalah kegiatan untuk mengumpulkan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh atas pelayanan yang diterima oleh Masyarakat. Dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat Masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, yang melakukan pengaduan dan pernah memperoleh pelayanan dari Kantor Kecamatan Kebonagung. SKM diperlukan untuk mengetahui perkembangan pelayanan public sebagai tolak ukur kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah.

Hasil dari pengolahan SKM ini akan menjadi salah satu tolak ukur perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kebonagung agar semakin optimal, efisien dan efektif.

1.1 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 118/KEP/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Bupati Demak No. 93 Tahun 2019 tentang, Kedudukan, Susunan Organisasi , Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Kebonagung dan Staf Ahli Bupati Kabupaten Demak ;

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan kegiatan Pengukuran SKM di OPD Kecamatan Kebonagung adalah sebagai dasar acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang mereka dapatkan di kecamatan Kebonagung. Penilaian SKM di kecamatan Kebonagung diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan melalui survey. Survei ini merupakan alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap

Pelayanan yang ada di OPD Kecamatan Kebonagung secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

1.3 Sasaran

Dalam melaksanakan kegiatan survey kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik di kecamatan Kebonagung, kepada warga masyarakat, Kecamatan Kebonagung melakukan survei kepuasan masyarakat dengan jumlah responden 70 orang selama 2 semester di tahun 2025, dengan sasaran warga masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Kebonagung untuk mendapatkan pelayanan.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari Pengukuran SKM adalah:

1. Mengetahui kekurangan atau kekuatan dalam pelayanan;
2. Sebagai bahan / data evaluasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan;
3. Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan masyarakat, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh masyarakat.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei kepuasan masyarakat ini didasarkan pada UU Pelayanan Publik yakni :

1. Persyaratan,
2. Prosedur,
3. Waktu pelayanan,

4. Biaya/tarif,
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan,
6. Kompetensi pelaksana,
7. Perilaku pelaksana,
8. Penanganan pengaduan, saran serta masukan,
9. Sarana dan prasarana.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir (Lampiran 1).

Pelaksanaan SKM di OPD Kecamatan Kebonagung dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Kebonagung kepada para pengguna layanannya. Pelaksanaan kegiatan berlangsung pada bulan July sampai dengan November 2025.

BAB II
METODOLOGI SURVEI

2.1 Instrumen Survei

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kebonagung Kabupaten Demak menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data.

a. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilainnya 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.

Tabel 1 Skala Penilaian

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 Kebonagung Kabupaten Demak.

c. Indikator Penilaian

Pelaksanaan SKM pada Kecamatan Kebonagung 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 di dapatkan.
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. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan
Yaitu kejelasan dan responsifitas dalam memberikan tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan.
9. Sarana dan prasarana.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. 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 Deskripsi Responden

Responden dalam survei kepuasan masyarakat (SKM) adalah mereka yang menggunakan layanan yang berada di OPD Kecamatan Kebonagung. Adapun pelayanan selama ini yang diberikan kepada responden ada beberapa unsur antara lain dari unsur Perangkat Desa dan Masyarakat pengguna layanan di wilayah Kecamatan Keboangung. Responden terpilih ditetapkan sejumlah 70 Orang yang mewakili keseluruhan unsur yang ada pada masing-masing jenis pelayanan.

2.3 Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

a. Metode Pengumpulan Data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang ter isi}} \times \text{nilai penimbang}$$

- 3) Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dalam persen, dengan rumus:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 100\%$$

- 4) Nilai Persepsi

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

Tabel 2. Nilai Persepsi

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	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan No. 14 Tahun 2017

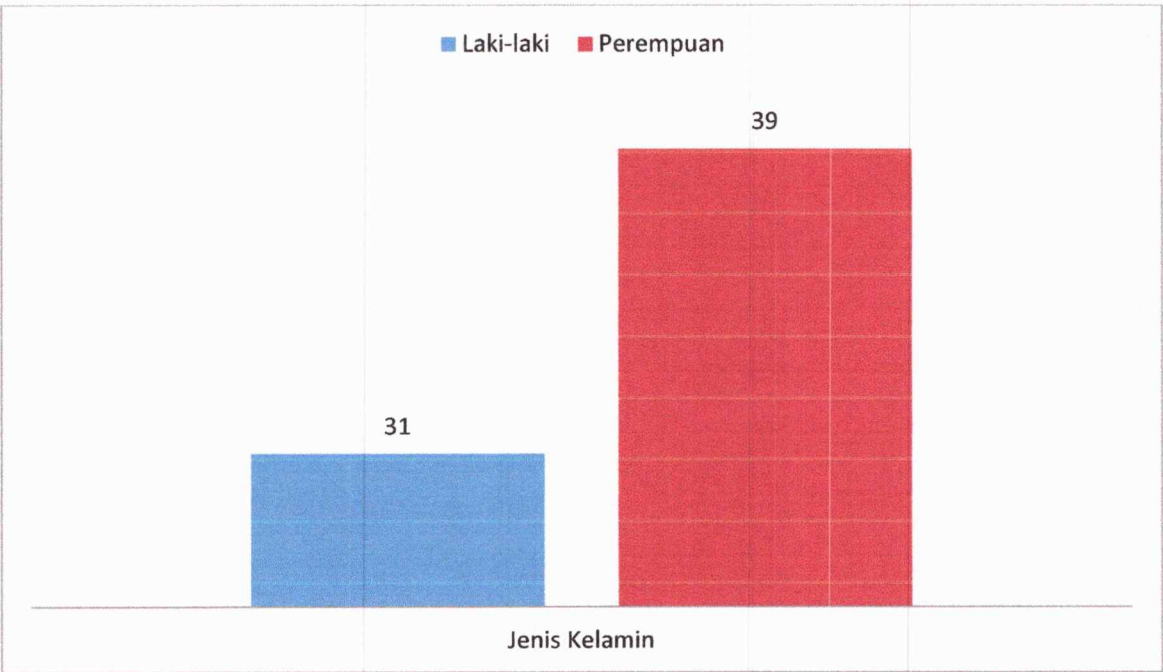
BAB III
HASIL DAN ANALISA DATA

3.1 Identitas Responden

Pelaksanaan SKM OPD Kecamatan Kebonagung dilakukan dengan menggunakan teknik survei, yaitu masyarakat pengguna layanan mengisi kuesioner sendiri di Kantor Kecamatan mengurus layanan. Sebanyak 70 responden dipilih secara acak telah mengisi questioner kepuasan masyarakat.

Tabel 3 Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	Laki-Laki	31	44%
2.	Perempuan	39	56%
Total		70	100%

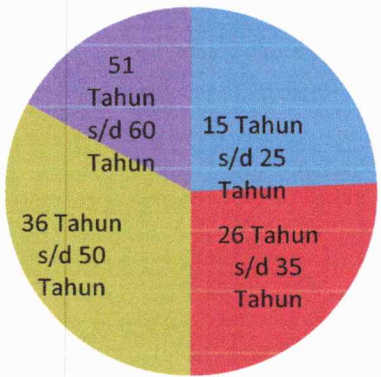


Gambar 1. Diagram Rincian Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4 Usia Responden

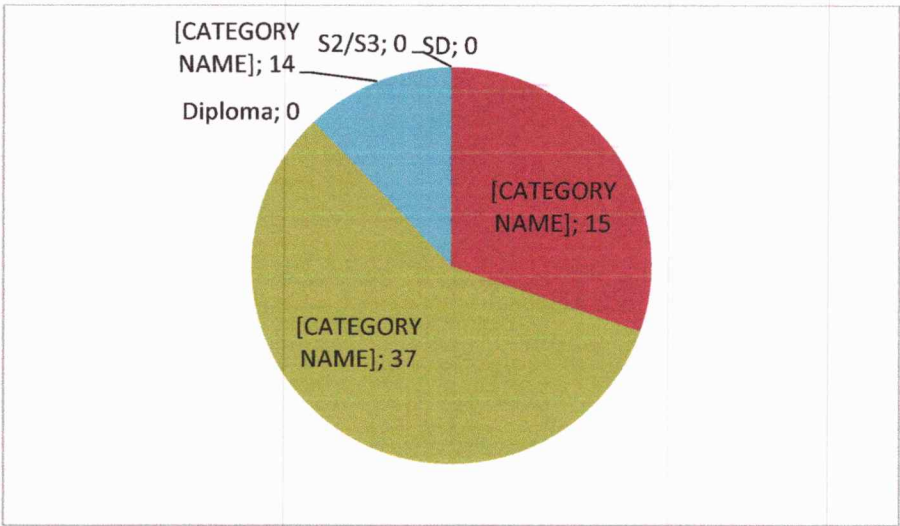
No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	15 Tahun s/d 25 Tahun	13	18,6%
2.	26 Tahun s/d 35 Tahun	24	34,29%
3.	36 Tahun s/d 50 Tahun	25	35,71%
4.	51 Tahun s/d 60 Tahun	8	11,4%
Total		70	100%

Gambar 2. Diagram Rincian Responden Berdasarkan Usia Responden



Tebel 5 Pendidikan Terakhir Responden

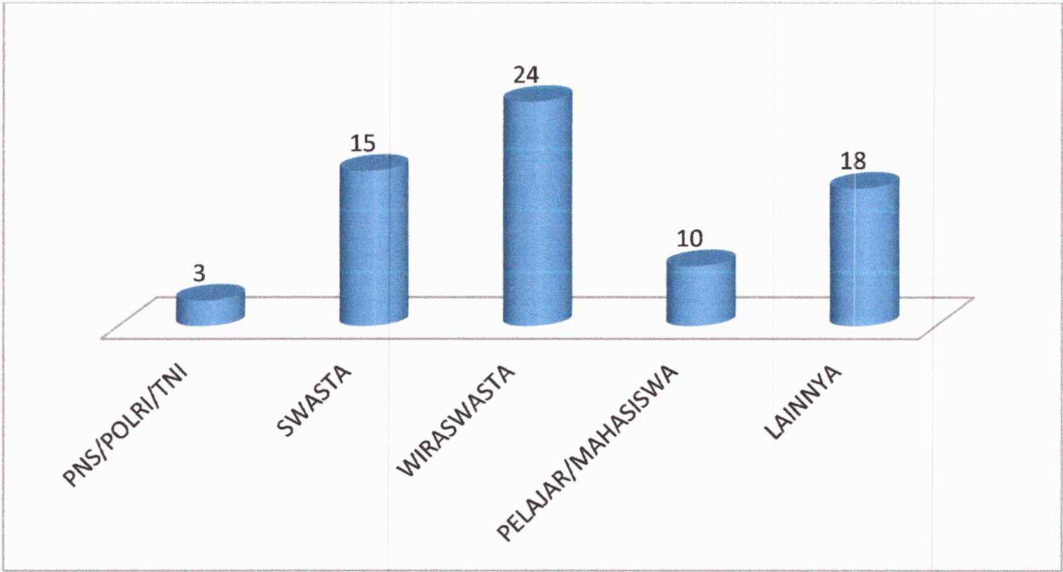
No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	0	0%
2	SMP	20	23%
3	SMA	38	60%
4	Diploma	0	0%
5	S1	12	17%
6	S2/S3	0	0%
Total		70	100%



Gambar 3. Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan

Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	PNS/POLRI/TNI	3	4,1%
2.	SWASTA	15	21,3%
3.	WIRASWASTA	24	34,1%
4.	PELAJAR/MAHASISWA	10	25,5%
5.	LAINNYA	18	15%
Total		70	100%



Gambar 4. Diagram Rincian Responden Berdasarkan Pekerjaan

3.2 Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, perlu dilaksanakan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Evaluasi dilaksanakan dengan meminta pendapat masyarakat selaku pihak penerima/pengguna pelayanan. Salah satu metode evaluasi kinerja pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dan hasilnya disusun dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pada tahun 2025 Semester 2, Kecamatan Kebonagung melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana di amanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Secara umum kualitas pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Kecamatan Kebonagung Kabupaten Demak dipersepsikan baik oleh pengguna pelayanan publik. Pada semester 2 tahun 2025 , Indeks Kepuasan Masyarakat **84,69**, dengan kategori B atau baik.

Tabel 7
Nilai IKM Per Unsur Pelayanan Semester 1 Tahun 2025
dan Semester 2 Tahun 2025

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-Rata		Tahun 2025 Smt 2	Mutu Kinerja
		Tahun 2025 Smt 1	Mutu Kinerja		
1.	Persyaratan pelayanan	3.49	B	3,49	B
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3.39	B	3,39	B
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3.41	B	3,41	B

4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3.43	B	3,43	B
5.	Kepastian produk layanan	3.47	B	3,47	B
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3.33	B	3,33	B
7.	Perilaku petugas layanan	3.33	B	3,33	B
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3.39	B	3,39	B
9.	Sarana dan prasarana	3.26	B	3,27	B
	IKM	84,68	B	84,92	B

Dilihat pada tabel diatas, hasil survei tahun 2025 semester 2 tidak terdapat unsur yang mengalami penurunan. Dan terdapat 1 unsur Layanan yang mengalami kenaikan, yaitu unsur Sarana dan prasarana. Sedangkan 8 unsur layanan lainnya nilai rata-rata (NRR) nya sama naik dibanding dengan semester kemarin.

Unsur Persyaratan pelayanan dari hasil survei tahun 2025 semester 2, menunjukkan angka yang sama yaitu 3,49, hal ini menunjukan bahwa dalam pelayanan yang diberikan di lingkungan kecataman Kebonagung memiliki standar yang sama, mengutamakan pelayanan prima yang tidak terlalu merepotkan bagi para pegguna layanan.

Kemudahan prosedur pelayanan hasil survei menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,39 atau baik di semester 1 tahun 2025 dan semester 2 masih di angka yang sama 3,39 . Bahwa kemudahan prosedur pelayanan berkaitan erat dengan instruksi tertulis yang sudah dibakukan dalam SOP. Kantor Kecamatan Kebonagung telah menyusun Standar Operasional

Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP). SOP yang mudah menjadikan pengguna layanan sangat terbantu dalam memenuhi kebutuhan yang diharapkan.

Ketepatan waktu pelayanan hasil survei unsur ini adalah 3,41 di semester 1 tahun 2025 dan di semester 2 tahun 2025, masih tetap yaitu 3,41. Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) yang merupakan hak dari pengguna layanan.

Kesesuaian biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan. Di tahun 2025 semester 1 dan semester 2 masih sama, yaitu 3,43 dengan kategori baik. Dalam pemberian pelayanan, kantor Kecamatan Kebonagung tidak mengungut biaya atau gratis.

Hasil survei kepastian produk layanan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,47 di semester 1 dan 2 di tahun 2025. Produk pelayanan atau hasil pelayanan yang diberikan dan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kenaikan NRR ini menurut sebagian para responden sudah mempunyai komitmen untuk bisa menghadirkan hasil produk layanan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat pengguna layanan.

Hasil survei kompetensi petugas pelayanan di tahun 2025 semester 2 mendapatkan angka sebesar 3,33 point ini seperti semester sebelumnya, yaitu 3,33 dengan kategori baik. Nilai ini sama dengan semester sebelumnya, atau tidak ada peningkatan nilai pada unsur ini. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Sebagian responden menganggap para petugas cukup berkompeten dalam memberikan layanan. Kecamatan Kebonagung sendiri sudah melakukan pembinaan terkait dengan cara memberikan layanan dengan meningkatkan ilmu pengetahuan para petugas layanan.

Unsur ke tujuh, Perilaku petugas layanan dalam hal ini merupakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sopan, ramah, dan berpenampilan rapi. Nilai unsur perilaku layanan semester ini 3,33, sama dengan nilai di semester sebelumnya Perilaku petugas layanan sudah baik, walaupun jumlah personilnya terbatas tetap semangat untuk memberikan layanan dengan ramah dan sopan.

Unsur 8, saat ini berkaitan dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan. Dengan SOP yang telah ditetapkan, setiap pengaduan ditampung oleh petugas pengaduan, kemudian tim berkoordinasi untuk menangani aduan pelanggan, sehingga pimpinan bisa mengambil kebijakan berkenaan dengan aduan pelanggan. Unsur layanan ini dari semester sebelumnya adalah sama yaitu; ini sebesar 3,39.

Unsur ke sembilan adalah berkaitan dengan masalah Sarana dan Prasarana. Pada Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kebonagung tahun 2025 semester 2 mengalami kenaikan dari semester sebelumnya yaitu sebesar 3,27 menjadi 3,26, hal ini karena Sarana dan prasarana untuk pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kebonagung cukup baik, dan akan terus melakukan berbenah untuk perbaikan kedepannya.

BAB IV

HASIL ANALISA SURVEI DAN TINDAK LANJUT

4.1 Analisa Hasil Survei

Dari analisa hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan di Lingkungan Kecamatan Kebonagung Kabupaten Demak dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut.

1. Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kebonagung Kabupaten Demak tahun 2025 semester 2, adalah **84,92** dengan kategori **Baik**.
2. Unsur Persyaratan pelayanan yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi dibanding 8 unsur lainnya pilihan responden adalah unsur persyaratan pelayanan yaitu 3,49. Ini menjadi bukti bahwa syarat dalam layanan di Kecamatan Kebonagung, tidak mempersulit masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan
3. Sedangkan unsur kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata (NRR) 3,27 menduduki nilai terendah pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 di semester 2.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak lanjut yang harus dilaksanakan berdasarkan analisa hasil survei diatas yakni unsur layanan yang memiliki NRR terendah di Kecamatan Kebonagung adalah kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata (NRR) 3,26. Untuk menindaklanjutinya harus dilakukan upaya memaksimalkan kembali kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan.

Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan Survei Kepuasan Masyarakat terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

Kecamatan Kebonagung Kabupaten Demak sebagai unit penyelenggara pelayanan publik wajib telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 semester 2 dari bulan Juli sampai dengan September 2025. Hasil yang diperoleh adalah IKM Kecamatan Kebonagung Kabupaten Demak pada tahun 2025 adalah **84,92** dengan **kategori baik**.

Kecamatan Kebonagung akan tetap berupaya meningkatkan Pelayanan Publiknya dengan melakukan perbaikan pada unsur layanan yang masih kurang dan akan tetap mempertahankan, menjaga dan meningkatkan capaian IKM yang telah diraih demi Kepuasan Masyarakat.

Tersusunnya Laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi data dan informasi yang berguna, khususnya dalam upaya untuk meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan publik Kecamatan Kebonagung Kabupaten Demak.