

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TRI WULAN I



KECAMATAN PANGGUNGREJO
KABUPATEN BLITAR
TAHUN 202

DAFTAR ISI

JUDUL	1
DAFTAR ISI	2
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II.....	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	6
2.4 Tren Nilai SKM.....	7
BAB IV	9
KESIMPULAN.....	9
LAMPIRAN	10
1. Kuesioner	10
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kecamatan Panggungrejo Kabupaten Blitar menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara Online oleh Kecamatan Panggungrejo Kabupaten Blitar. Untuk pelaksanaan kegiatan tersebut yang bertanggung jawab dan melaksanakan seluruh tahapan survei adalah Kasi Pelayanan Publik.

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi E-SUKMA yang diisi langsung oleh pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Kecamatan Panggungrejo Kabupaten Blitar yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya / tarif:** 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** 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:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 113 orang dan sampel sebanyak 28 responden / dilakukan terhadap seluruh pengguna layanan (Pelayanan Perekaman atau Cetak KTP Elektronik, Pelayanan Legalisasi Surat Izin Keramaian, Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah, Pelayanan Legalisasi Surat – surat lainnya, Pelayanan Legalisasi Surat Pernyataan Ahli Waris, Pelayanan Legalisasi Proposal, Pelayanan Legalisasi Proposal, dan Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Tidak mampu.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	15	54%
		Perempuan	13	46%
2	Usia	17 s.d 30 Tahun	26	93%
		30 s.d 50 Tahun ke atas	2	7%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
	Rerata IKM Per Unsur	28	3,29	3,46	3,29	4,00	3,39	3,39	3,43	4,00	3,43	3,52
IKM Unit Layanan			3,48									
Mutu Unit Layanan			B (Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

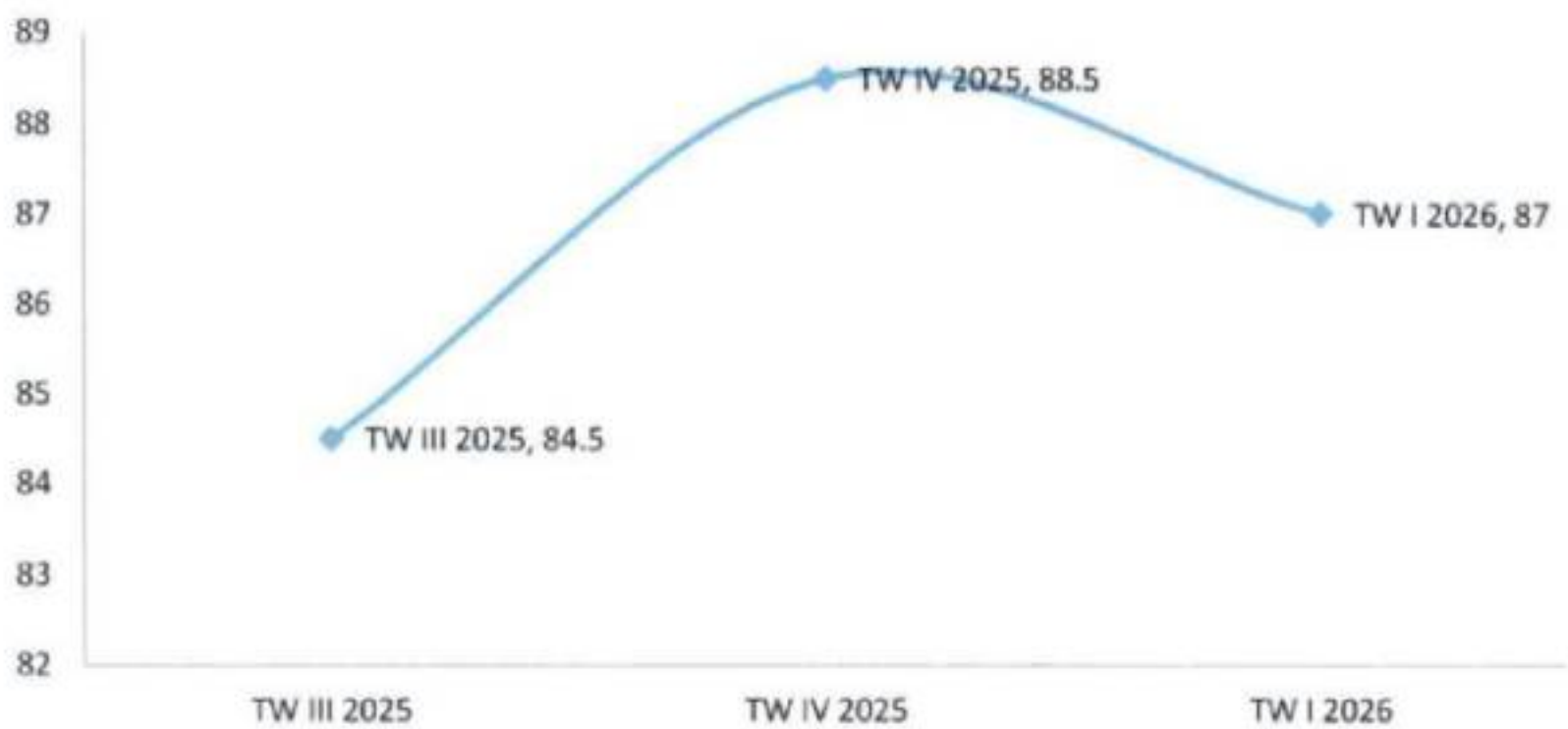
1. Dua unsur dengan nilai terendah yaitu persyaratan, dan waktu penyelesaian.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, dan biaya / tarif mendapatkan skor tertinggi dari ke sembilan nilai unsur.

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melaksanakan sosialisasi dan memberikan penjelasan untuk mereviu standar pelayanan dan syarat yang di butuhkan.	Februari 2026	Bidang Pelayanan
2	Waktu	Memberikan sosialisasi dan kepada pengguna terkait <i>dengan pengisian.</i>	Februari 2026	Bidang Pelayanan
		Melakukan koordinasi dengan Instansi terkait.	Maret 2026	Bidang Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Kecamatan Panggungrejo Kabupaten Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik di atas memvisualisasikan perubahan tren peningkatan / penurunan pada penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun TW III 2025 hingga TW I 2026 di lingkup Kecamatan Panggungrejo Kabupaten Blitar

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kecamatan Panggungrejo Kabupaten Blitar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang (Baik) dengan nilai SKM rata-rata yaitu 87;
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 28 orang/responden telah memberikan survei terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Panggungrejo Kabupaten Blitar;
3. Dari hasil laporan SKM Triwulan I 2026 Kecamatan Panggungrejo Kabupaten Blitar, terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk :
 - a. Pergantian petugas pelayanan untuk mempercepat pelayanan;
 - b. Pemberian fasilitas air minum gratis bagi pemohon pelayanan;dalam rangka meningkatkan pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.


Camat Panggungrejo
Hendik Wijayadi, SE, M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19730708 199602 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



1

Form Survei Kepuasan Masyarakat
Unit Kesehatan Pengkajeneh Kabupaten Sukma

 Nama Responden

 Masukkan nomor telepon

 Laki-laki



 Masukkan nomor email (jika ada)

 **Selanjutnya**



2

Unit Kesehatan Pengkajeneh Kabupaten Sukma

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

 Kurang sesuai

 Sangat sesuai

 Tidak sesuai

 Sesuai

 **Selanjutnya**



3

Unit Kesehatan Pengkajeneh Kabupaten Sukma

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

 Mudah

 Tidak mudah

 Kurang mudah

 Sangat mudah

 **Sebelumnya**

 **Selanjutnya**



4

Unit Kesehatan Pengkajeneh Kabupaten Sukma

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

 Kurang cepat

 Sangat cepat

 Cepat

 Tidak cepat

 **Sebelumnya**

 **Selanjutnya**



5

Unit Kesehatan Pengkajeneh Kabupaten Sukma

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

 Sangat mahal

 Gratis/Sesuai ketentuan

 Cukup mahal

 Murah

 **Sebelumnya**

 **Selanjutnya**



6

Unit Kesehatan Pengkajeneh Kabupaten Sukma

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

 Sesuai

 Kurang sesuai

 Tidak sesuai

 Sangat sesuai

 **Sebelumnya**

 **Selanjutnya**



Sukma-e

Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik

7

Tekan tombol dan Panggilangya Kabupaten Bantul

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

☐

Tidak kompeten

☐

Sangat kompeten

☐

Kurang kompeten

☐

Kompeten

• Sebelumnya

Selanjutnya >

 Sukma-e

8

UIN Ar-Raniry Padangsidrap

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

☒

 Sopan dan ramah

☐

 Kurang sopan dan ramah

☐

 Sangat sopan dan ramah

☐

 Tidak sopan dan ramah

• Sebelumnya

Daftar

Sukma-e

9

Survei Kepuasan Pengunjung Kabupaten Sukorambi

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Dikelola dengan baik.

• Sebelanjanya

Sukma-e

10

UJIAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA PEMANGKAT

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

☐ Baik

☐ Cukup

☐ Buruk

☐ Sangat Baik

• Sebelumnya

Sukma-e

11

Terdapat hasil wawancara yang menunjukkan bahwa standar pelayanan

Bagaimana pendapat anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan

☐

 Standar pelayanan dipublikasikan sebagian

☐

 Standar pelayanan tidak dipublikasikan

☐

 Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya dan gratis

☐

 Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya

• Sebelumnya

Terima Kasih



Sukma-e

SIKSI 2019

12

Indikator Utama Pengukuran Kompetensi Dasar

Bagaimana integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan

- ❌

Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
- ❌

Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, serta melayani pelanggan dengan cepat dan efisien, tanpa melanggar integritas atau etika kerja
- ❌

Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, namun tidak memperhatikan prosedur dan prinsip integritas
- ❌

Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat, namun tidak memperhatikan prosedur yang telah ditetapkan yang tidak sesuai dengan etika dan integritas profesi

• Subtutur 5

12



Sukma-e

Survei Kepuasan Masyarakat

13

SAM Kecamatan Pangrehon Kabupaten Situbone

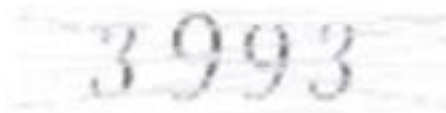
Certain dong, menurutmu apa yang bisa kita perbaiki?

Sebelumnya

Kirim

Konfirmasi dulu dong, sebelum lanjut !!

14



Tulis ulang nomor diatas



Kamu memang sudah membaca umrah & melakukan data yang umrah, memastikan data yang dimasukkan benar sebelum lanjut!

Lanjut kirim jawaban



Terima Kasih

Survei anda berhasil kami simpan

15

Kembali

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

