LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE BULAN JANUARI – DESEMBER 2024



KECAMATAN TEGALOMBO
KABUPATEN PACITAN
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II **4**
PENGUMPULAN DATA SKM **4**
2.1 Pelaksana SKM 4
2.2 Metode Pengumpulan Data 4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III **7**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **7**
3.1 Jumlah Responden SKM 7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7
BAB V **13**
KESIMPULAN **13**
1. Hasil Pengolahan Data 13
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya 16

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur , maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayana yang telah diberikan oleh Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi E-Sukma Jatim yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan oleh admin Kantor Kecamatan Tegalombo Sedangkan pengisian dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan link yang telah di sediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) 1 tahun Januari 2024 sampai dengan bulan Desember 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari – Oktober 2024	145
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November s/d Desember 2024	42

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penetapan Jumlah Responden teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

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

41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	3	4	3	4	3	3	3	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	3	3	2	4	4	4	4	4	3
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	3	3	3	3	4	3	4
53	3	3	3	4	4	3	4	4	4
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	4	4	4	4	4	3	4	4	3
56	4	4	4	4	3	4	3	4	4
57	4	3	3	4	3	4	3	4	3
58	3	3	4	4	3	4	4	4	4
59	3	3	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	2
63	4	3	3	4	4	3	4	4	4
64	3	4	3	4	3	3	3	4	3
65	3	4	3	4	3	4	3	4	3
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	4	3	3	4	3	3	4	4	2
69	3	3	3	3	3	3	2	3	3
70	4	4	3	4	4	4	3	4	3
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	3	3	3	4	3	4	3	4	4
76	3	4	3	4	4	3	4	4	4
77	3	4	3	4	3	3	3	4	3
78	3	4	3	4	3	3	3	4	3
79	4	3	2	4	3	2	3	3	2
80	3	4	3	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	2	2
86	3	3	3	4	3	3	4	4	2
87	4	4	4	4	4	4	3	4	3
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3

89	4	4	4	4	4	4	3	4	3
90	3	3	2	4	3	4	4	4	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	4	3	4	3	4	3	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	2
95	4	3	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	4	3	4	4	4	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3
104	3	3	4	4	3	4	3	4	3
105	4	4	3	4	3	3	3	4	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	3	4	4	3	4	3	4	3
108	4	3	3	4	3	3	3	4	3
109	1	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	2	3	2	2	3	3	3
113	3	2	3	2	3	2	3	3	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	3	4	4	4	4	4	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	3	4	3	3	4	4	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	3	4	4	3	3	4	3
123	3	3	2	3	2	3	3	3	3
124	3	4	2	4	3	3	4	4	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	4	3
127	3	4	3	4	3	4	4	4	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	4	3	3	3	4	2
130	3	2	3	4	2	3	3	3	3
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	3	3	3	3	3	3	3	4	3
133	3	3	3	3	3	3	3	4	3
134	4	3	4	4	3	4	3	4	3
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	4	3

137	3	3	3	4	3	3	3	3	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	3	3	4	4	3
140	2	3	3	3	3	3	3	3	1
141	3	3	3	2	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	4	4	3	4	4	4	4	4	3
144	3	3	3	3	3	3	3	4	3
145	3	3	2	4	3	3	3	3	2
146	3	3	2	4	3	3	3	3	2
147	3	3	3	3	3	3	3	2	3
148	3	4	3	3	3	3	4	4	4
149	3	3	2	3	2	2	3	3	2
150	3	3	3	2	3	3	3	3	2
151	3	2	3	3	3	3	2	2	2
152	2	2	3	2	3	3	3	4	3
153	3	3	3	4	3	2	4	4	3
154	4	3	3	3	3	3	3	4	2
155	3	2	3	3	2	3	3	1	2
156	3	3	4	2	4	4	3	4	2
157	3	1	3	2	3	3	2	2	2
158	3	3	3	3	3	4	3	3	3
159	3	3	3	2	3	3	4	4	2
160	3	3	3	2	3	3	3	3	2
161	3	3	3	3	3	3	3	4	3
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3
163	3	2	3	2	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	4	4	3
165	3	3	3	4	3	3	3	4	4
166	4	3	4	3	3	3	3	4	3
167	4	3	4	3	3	3	3	4	3
168	4	4	3	3	4	4	4	4	4
169	3	3	3	2	3	3	3	4	2
170	3	3	3	2	2	3	4	4	2
171	4	4	3	4	3	4	4	4	3
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	4	3	3	3	4	3
175	4	3	3	2	2	3	3	4	3
176	3	3	3	4	3	3	3	4	3
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	2	2	2	4	2	1	3	3	2
180	3	3	3	4	3	3	3	4	3
181	3	3	3	4	3	3	3	3	3
182	3	2	3	3	3	3	3	4	3
183	3	3	3	4	3	3	3	3	3
184	3	3	3	4	3	4	4	4	4

185	3	4	3	4	4	4	4	4	3
186	3	3	3	3	3	3	3	4	3
187	3	2	3	3	3	3	3	4	3
188	3	3	3	4	3	3	3	3	2
189	3	3	3	3	3	3	3	4	2
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	3	3	4	3	3	3	4	3
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	3	4	4	3	4	4	4	3
194	3	3	3	3	3	3	3	4	3
195	3	3	3	2	3	3	3	4	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	3	4	3	3	3	3	4
199	3	1	2	4	3	3	2	3	3
200	4	3	3	4	4	3	3	4	3
201	3	3	3	4	3	3	3	4	3
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	3	2	3	3	3	4	3	3	4
204	3	3	4	2	4	3	4	3	4
205	3	2	2	2	3	4	3	3	2
206	3	3	3	2	3	3	3	3	3
207	3	3	4	4	3	3	4	4	3
208	3	3	3	4	4	4	3	4	3
209	3	3	3	3	3	3	3	4	3
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	3	3	2	3	3
212	3	3	3	3	3	3	3	4	3
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	3	3	3	3	3	3	4	3
215	4	3	3	4	3	3	3	4	3
216	4	3	3	3	3	3	3	4	3
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	3	3	4	3	3	3	4	3
219	3	3	3	3	3	3	4	4	3
220	3	2	2	2	2	3	2	3	2
221	2	2	3	2	2	3	3	1	2
222	3	2	2	4	3	3	3	4	3
223	3	3	4	3	3	3	4	4	3
224	3	3	3	2	3	3	3	4	3
225	3	3	3	4	3	3	3	3	3
226	4	3	3	4	3	3	3	4	4
227	3	3	3	4	3	4	4	4	4
228	3	2	3	4	3	3	3	4	3
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	3	4	4	4	3	4	4
232	4	4	4	4	3	3	4	4	4

233	4	4	4	4	3	3	4	4	4
234	3	4	2	4	3	2	3	3	4
235	3	3	3	3	3	3	3	4	3
236	2	2	1	2	2	2	2	2	3
237	3	3	4	3	4	3	4	4	4
238	3	3	3	4	3	3	3	4	3
239	3	3	3	4	3	3	3	4	3
240	3	3	3	3	3	3	3	4	2
241	3	3	3	3	3	3	3	4	3
242	3	2	3	2	3	4	4	4	4
243	3	3	2	2	3	2	3	2	2
Nilai/Unsur	801	779	773	881	785	801	811	907	774
NRR/Unsur	3.3	3.21	3.18	3.63	3.23	3.3	3.34	3.73	3.19
NRR Tertimbang/Unsur	0.36	0.35	0.35	0.4	0.36	0.36	0.37	0.41	0.35
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.31								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	82.75								

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari bulan Januari sampai dengan Juni 2024 , jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 47 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	136	
		PEREMPUAN	108	
			244	

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3,26	3,22	3,18	3,66	3,24	3,29	3,39	3,7	3,21
IKM Unit Layanan	**82,75 (Sangat Baik)**								

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 82,75. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2024.

Tegalombo, 31 Desember 2024

CAMAT TEGALOMBO



NUR SUBKAN, S.Sos, MM
Pembina Tingkat I
NIP. 196701091986031003

Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kantor Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan
Periode Januari s.d Desember 2024

NILAI IKM 82,75

Terimakasih atas penilaian yang anda berikan, masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kwalitas pelayanan bagi masyarakat.

RESPONDEN :

Jumlah : 244 Orang Jenis

Kelamin : Laki – laki : 136

Perempuan : 108

Periode Survey : Januari – Desember 2024

LAMPIRAN

1. Hasil Olah Data SKM

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA 2
1	Kesesuaian persyaratan	3,3
2	Prosedur pelayanan	3,21
3	Kecepatan pelayanan	3,18
4	Biaya pelayanan	3,63
5	Jenis pelayanan	3,23
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,3
7	Sikap dan perilaku petugas	3,34
8	Keadilan petugas pelayanan	3,73
9	Penanganan pengaduan	3,19

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 33,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 2024

KECAMATAN TEGALOMBO
KABUPATEN PACITAN
2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kecamatan Tegalombo perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat Kecamatan Tegalombo periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,26	**A**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,22	**B**
3	Waktu Penyelesaian	3,18	**B**
4	Biaya/Tarif	3,66	**A**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,24	**B**
6	Kompetensi Pelaksana	3,29	**A**
7	Perilaku Pelaksana	3,39	**A**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,7	**A**
9	Sarana dan Prasarana	3,21	**B**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti

dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 3	Kecepatan Pelayanan	v	v	v	v	**Kasi pelayanan**
2	Unsur 9	Penanganan Pengaduan	v	v	v	v	**Kasi pelayanan**

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Kecepatan Pelayanan	Sudah	Ada masyrakat memberi masukan untuk menambah tenaga di pelayanan, sudah di usulkan akan tetapi sampai saat ini blm ada realisasi,		
	Penanganan Pengaduan	Sudah	Membentuk tim Layanan pengaduan masyarakat		Ketika Sinyal tidak bagus

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kecamatan Tegalombo telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 50 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Penambahan Tenaga pelayanan		1 bulan	Kasi Pelayanan	
2.	Membentuk Tim Pelayanan aduan masyarakat		1 bulan	TIM Layanan Pengaduan	

Tegalombo, 31 Desember 2024

CAMAT TEGALOMBO

KECAMATAN TEGALOMBO

NUR SUBKAN, S.Sos, MM

Pembina Tingkat I

NIP. 196701091986031003

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE BULAN JANUARI – JUNI 2025



KECAMATAN TEGALOMBO
KABUPATEN PACITAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.4 Latar Belakang 1
1.5 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.6 Maksud dan Tujuan 2
BAB II **4**
PENGUMPULAN DATA SKM **4**
2.6 Pelaksana SKM 4
2.7 Metode Pengumpulan Data 4
2.8 Lokasi Pengumpulan Data 5
2.9 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.10 Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III **7**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **7**
3.3 Jumlah Responden SKM 7
3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7
BAB V **13**
KESIMPULAN **13**
3. Hasil Pengolahan Data 13
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya 16

BAB I

PENDAHULUAN

1.4 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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur , maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.5 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.6 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayana yang telah diberikan oleh Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

5. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
6. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
7. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
8. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

7. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
8. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
9. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
10. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
11. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
12. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.6 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.7 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi E-Sukma Jatim yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. 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).

2.8 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan oleh admin Kantor Kecamatan Tegalombo Sedangkan pengisian dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan link yang telah di sediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.9 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) 6 bulan Januari 2025 sampai dengan bulan Juni 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari – April 2025	145
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei s/d Juni 2025	42

2.10 Penentuan Jumlah Responden

Penetapan Jumlah Responden teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

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

41	3	3	3	4	4	3	4	4	4
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	3	4	3	3	3	4	3
45	3	3	3	4	3	3	3	4	2
46	3	4	4	4	3	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	4	4	3
48	3	3	3	4	4	3	4	4	3
49	4	4	3	4	3	3	4	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	4	4	3	4	3	4	4	4	3
58	3	3	4	4	3	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	4	3	3	4	3	3	4	4	3
62	3	4	4	4	3	3	4	4	4
63	4	3	3	4	4	4	4	4	4
64	3	4	4	4	3	4	4	4	4
65	3	3	4	4	4	3	4	4	3
66	4	4	3	4	3	4	3	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	4	4
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	4	3	4	3
73	4	4	3	4	3	3	3	4	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	4	4	4	4	4	4	4	3
76	4	3	3	4	4	4	3	4	3
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3
84	3	4	3	4	3	3	3	3	3
85	3	4	3	4	3	4	4	4	4
86	3	4	3	4	3	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3

89	3	3	3	4	4	3	4	4	4
90	3	4	4	4	3	4	3	4	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	2
94	3	4	3	4	3	4	3	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	4	4	3	4	3	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	4	4	4	4	3
99	4	3	3	4	4	4	3	4	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	3	4	4	4	3
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3
106	3	3	3	4	3	3	4	4	4
107	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	4	4	4	4	4	4	3	4	3
113	3	4	3	4	4	3	3	4	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	3	3	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	4	3	4	3	4	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	3	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	4	3	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	3	3	3	4	3
126	3	3	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	4	3	4	3	3	4	4	2
130	3	3	3	4	3	3	3	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	3	4	4	4	3	4	4	4
133	4	3	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	4	3

137	3	3	3	4	3	3	3	4	2
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	3	4	4	4	4
140	3	3	3	4	3	3	3	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	3	3	4	3	3	3	4	3
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3
145	3	3	3	4	3	3	3	4	3
146	3	4	4	4	3	4	4	4	4
147	3	3	3	4	4	4	3	4	3
148	3	4	3	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	3	3	4	3	3	3	4	3
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	2
153	3	3	3	4	3	3	3	4	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	3	4	3	4	4	4	4
158	3	4	3	4	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	4	3
160	4	3	4	4	3	4	3	4	3
161	3	3	3	4	3	4	4	4	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	4	4	4	4	3	4	4	3
164	3	4	3	4	3	3	4	4	4
165	3	3	3	4	3	3	3	4	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	3	4	3	3	3	4	3
170	3	3	3	4	3	3	3	4	3
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	3	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	4	3	3	3	4	3
174	3	3	3	4	4	3	3	4	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	3	3	3	4	3	4	4	4
179	3	4	3	4	3	4	4	4	4
180	4	3	4	4	4	4	4	4	4
181	4	3	4	4	3	4	4	4	4
182	3	3	3	4	3	3	3	4	3
183	3	3	4	4	4	3	4	4	4
184	3	4	3	4	3	3	4	4	4

185	4	4	3	4	3	3	4	4	4
186	3	4	3	4	4	4	4	4	3
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	4	3	3	3	3	3
190	3	3	4	4	3	3	3	4	3
191	4	4	3	4	3	4	4	4	4
192	4	4	3	4	4	3	4	4	3
193	3	3	3	4	3	3	3	2	3
194	4	4	3	4	3	3	4	4	3
195	3	3	3	4	3	3	3	4	3
196	3	3	3	4	3	4	4	4	3
197	3	3	3	4	3	3	3	4	3
198	4	4	3	4	4	4	4	4	4
199	4	4	3	4	3	4	4	4	4
200	4	4	3	4	4	3	4	4	4
201	3	3	3	4	3	4	4	4	3
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	4	4	4	3	4	4	4	4
205	4	4	4	4	3	4	4	4	3
206	3	4	4	4	3	4	4	4	3
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	4	4	4	4	4	4	4	3
209	4	4	3	4	3	4	4	4	4
210	4	4	3	4	3	4	4	4	3
211	3	4	3	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	3	3	3	4	3	3	4	4	3
214	3	4	3	4	3	3	4	4	3
215	3	3	3	4	3	3	4	4	3
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	4	3	4	3	3	4	4	3
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai/Unsur	752	765	739	862	751	771	784	856	759
NRR/Unsur	3.45	3.51	3.39	3.95	3.44	3.54	3.6	3.93	3.48
NRR Tertimbang/Unsur	0.38	0.39	0.37	0.43	0.38	0.39	0.4	0.43	0.38
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.55								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	88.79								

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.3 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari bulan Januari sampai dengan Juni 2025 , jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 47 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	107	
		PEREMPUAN	111	
			218	

1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3,45	3,51	3,39	3,95	3,44	3,54	3,6	3,93	3,48
IKM Unit Layanan	**88,79 (Sangat Baik)**								

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hinggaJuni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,79. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2025.

Tegalombo, 30 Juni 2025

CAMAT TEGALOMBO

KECAMATAN TEGALOMBO

NUR SUBKAN, S.Sos, MM

Pembina Tingkat I

NIP. 196701091986031003

Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kantor Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan
Periode Januari s.d Juni 2025

NILAI IKM 88,79

Terimakasih atas penilaian yang anda berikan, masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kwalitas pelayanan bagi masyarakat.

RESPONDEN :

Jumlah : 218 Orang

Jenis Kelamin : Laki – laki : 107

Perempuan : 111

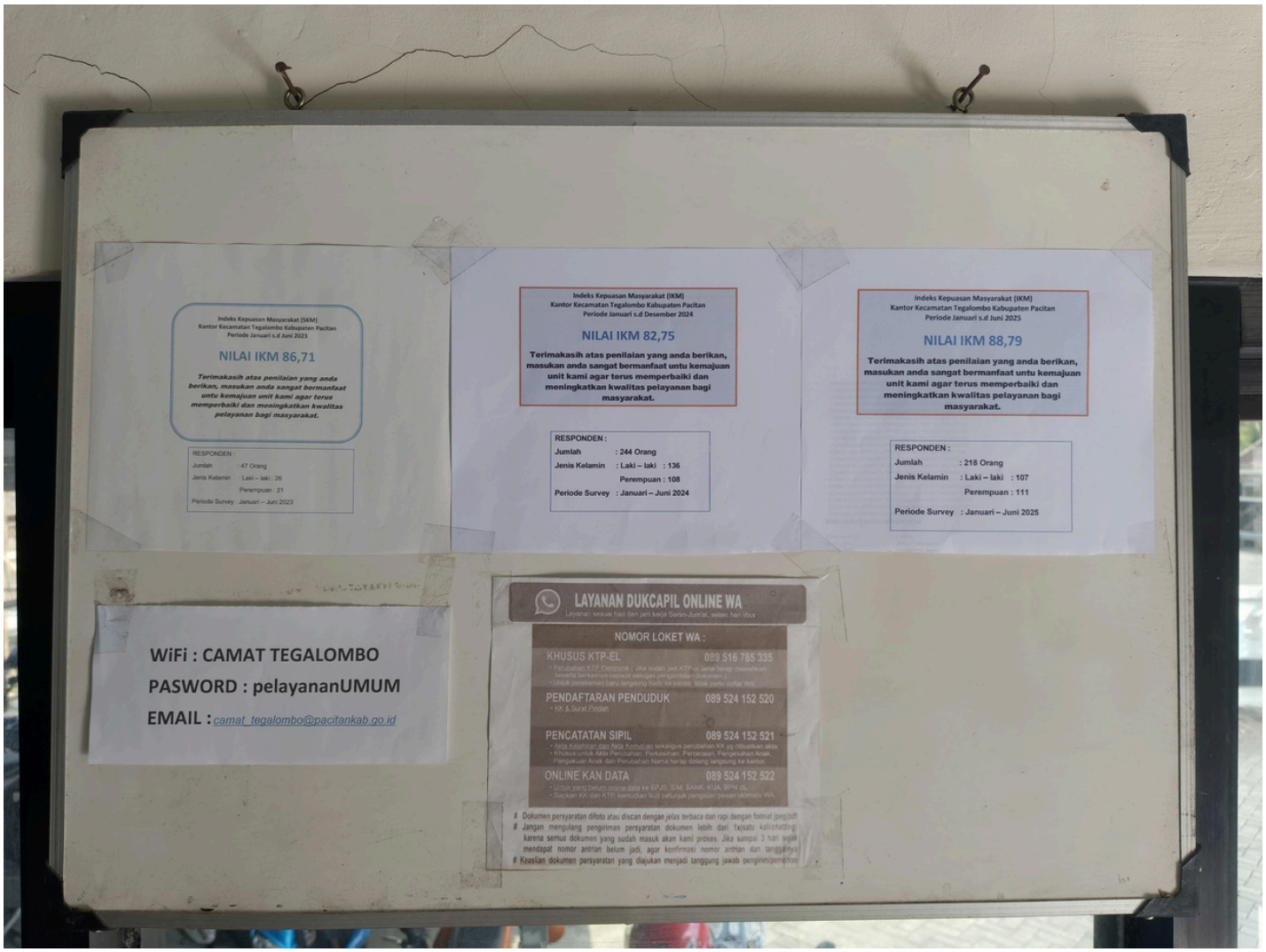
Periode Survey : Januari – Juni 2025

LAMPIRAN

3. Hasil Olah Data SKM

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA 2
1	Kesesuaian persyaratan	3,3
2	Prosedur pelayanan	3,21
3	Kecepatan pelayanan	3,18
4	Biaya pelayanan	3,63
5	Jenis pelayanan	3,23
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,3
7	Sikap dan perilaku petugas	3,34
8	Keadilan petugas pelayanan	3,73
9	Penanganan pengaduan	3,19

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 33,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik


Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kantor Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan
Periode Januari s.d Juni 2023
NILAI IKM 86,71
Terimakasih atas penilaian yang anda berikan, masukan anda sangat bermanfaat untu kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kwalitas pelayanan bagi masyarakat.
RESPONDEN :
Jumlah : 47 Orang
Jenis Kelamin : Laki – laki : 26
Perempuan : 21
Periode Survey Januari – Juni 2023
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Kantor Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan
Periode Januari s.d Desember 2024
NILAI IKM 82,75
Terimakasih atas penilaian yang anda berikan, masukan anda sangat bermanfaat untu kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kwalitas pelayanan bagi masyarakat.
RESPONDEN :
Jumlah : 244 Orang
Jenis Kelamin : Laki – laki : 136
Perempuan : 108
Periode Survey : Januari – Juni 2024
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Kantor Kecamatan Tegalombo Kabupaten Pacitan
Periode Januari s.d Juni 2025
NILAI IKM 88,79
Terimakasih atas penilaian yang anda berikan, masukan anda sangat bermanfaat untu kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kwalitas pelayanan bagi masyarakat.
RESPONDEN :
Jumlah : 218 Orang
Jenis Kelamin : Laki – laki : 107
Perempuan : 111
Periode Survey : Januari – Juni 2025
WiFi : CAMAT TEGALOMBO
PASWORD : pelayananUMUM
EMAIL : camat_tegalombo@pacitankab.go.id
LAYANAN DUKCAPIL ONLINE WA
Layanan sesuai hari dan jam kerja Senin-Jum'at, selain hari libur
NOMOR LOKET WA :
KHUSUS KTP-EL 089 516 785 335
PENDAFTARAN PENDUDUK 089 524 152 520
• KK & Surat Pindah
PENCATAN SIPIL 089 524 152 521
ONLINE KAN DATA 089 524 152 522
Dokumen persyaratan difoto atau discan dengan jelas terbaca dan rapi dengan format jpeg/pdf.
Jangan mengulang pengiriman persyaratan dokumen lebih dari 1x/satu kali/chatting karena semua dokumen yang sudah masuk akan kami proses. Jika sampai 3 hari saya mendapat nomor antrian belum jadi, agar konfirmasi nomor antrian dan tanggalnya
Kwalian dokumen persyaratan yang diajukan menjadi tanggung jawab pengirim/pemohon


07:30:08 p Memiliki Dokumen Kependudukan Dan pe


15:35
Reels
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN ANDA
PADA PELAYANAN
KECAMATAN TEGALOMBO
KAB. PACITAN
12
kec.tegalombo
Indek Kepuasan Masyarakat
86,71
Ucapan Terima kasih Atas partisipasi Survey Inde ...
Disukai oleh korina_risma_yanti86 dan 11 lainnya
kec.tegalombo • Audio asli