LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



2025

PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN
KECAMATAN PAMEKASAN
KELURAHAN PARTEKER

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 **3**
PENGUMPULAN DATA SKM **3**
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
2.5 Penentuan Jumlah Responden 5
BAB III **6**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **6**
3.1 Jumlah Responden SKM 6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8
BAB IV **9**
ANALISIS HASIL SKM **9**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9
4.2 Rencana Tindak Lanjut 9
4.3 Tren Nilai SKM 10
BAB V **12**
KESIMPULAN **12**
LAMPIRAN ..... **iii**
1. Kuisioner iii
2. Hasil Pengolahan Data iv
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM vi
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya vii

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 11 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Parteker Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan 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 pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kelurahan Parteker Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan.

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 Kelurahan Parteker Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Parteker Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 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 Kelurahan Parteker Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan 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 Standar Pelayanan di Kelurahan Parteker.
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).
10. **Transparansi pelayanan** : Standar pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat secara keseluruhan dan jelas.
11. **Integritas petugas pelayanan** : Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, serta melaksanakan pelayanan dengan cepat dan efisien tanpa melanggar integritas atau etika kerja.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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) tertentu yaitu 1 (satu) Tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (Dua Belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – Desember 2025	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Parteker Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Parteker Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan dalam kurun waktu satu tahun (Januari-Desember) adalah sebanyak 642 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu tahun SKM adalah 242 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 242 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Prosentase
1	JENIS KELAMIN	LAKI	144	59,50%
		PEREMPUAN	98	40,50%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	24	9,92%
		SLTP	17	7,02%
		SLTA	123	50,83%
		DI/DII/DIII	0	0,00%
		SI	75	30,99%
		S2	3	1,24%
3	PEKERJAAN	PNS	76	31,40%
		TNI/POLRI	4	1,65%
		SWASTA	62	25,62%
		WIRAUSAHA	58	23,97%
		LAINNYA	42	17,36%
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan Rekomendasi Model C	12	5%
		Pelayanan Surat Keteranngan Waris	21	9%
		Pelayanan Surat Keterangan Domisili	25	10%
		Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu	31	13%

		Pelayanan Rekomendasi Nikah	12	5%
		Pelayanan Legalisasi Proposal	0	0%
		Pelayanan Perizinan Legalisasi Ijin Keramaian	0	0%
		Pelayanan Surat Keterangan Beda Data	0	0%
		Pelayanan Pendaftaran TNI/Polri	5	2%
		Pelayanan Surat Keterangan Pindah datang	13	5%
		Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan	12	5%
		Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran	8	3,31%
		Pelayanan Surat Keterangan SKCK	2	0,83%
		Pelayanan SIP PAK KADES	55	22,73%
		Pelayanan Surat Keterangan Usaha	34	14,05%
		Pelayanan Surat Keterangan Kematian.	12	5%

3.2 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

NO	BULAN	RESPONDEN	UNSUR										
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	JANUARI	54	186	176	180	216	188	191	205	194	216	216	216
2	FEBRUARI	24	81	82	79	86	83	82	91	85	83	96	96
3	MARET	56	189	187	198	213	191	196	201	200	219	216	217
4	APRIL	79	268	249	242	300	248	258	237	264	311	300	316
5	MEI	84	315	260	252	336	258	269	325	275	328	325	336
6	JUNI	78	302	262	242	301	250	279	303	260	302	312	301
7	JULI	51	187	170	173	172	181	182	202	165	184	172	188
8	AGUSTUS	27	102	88	93	92	3	98	108	97	104	92	92
9	SEPTEMBER	34	121	120	114	120	121	122	135	130	134	121	123
10	OKTOBER	78	289	274	270	312	277	274	310	271	304	312	312
11	NOVEMBER	33	120	110	114	132	120	121	130	121	131	132	132
12	DESEMBER	44	156	164	159	173	164	157	170	157	170	169	171
TOTAL		**642**	**2316**	**2142**	**2116**	**2453**	**2084**	**2229**	**2417**	**2219**	**2486**	**2463**	**2500**
RATA-RATA UNSUR			**3,61**	**3,34**	**3,30**	**3,82**	**3,25**	**3,47**	**3,76**	**3,46**	**3,87**	**3,84**	**3,89**
BOBOT			**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**
NILAI PERSEPSI/UNSUR			**90,01**										
INDEKS			**A**										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk mendapatkan nilai terendah yaitu 3,25. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,3 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,34.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Integritas,transparansi dan tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,89.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik".
- "Untuk proses layanan lebih di permudah lagi".
- "Perubahan Kop Surat dari Pemerintah Kabupaten Pamekasan".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Terkait perubahan kop surat terbaru dari Pemerintahan Daerah Kabupaten Pamekasan, maka banyak pemohon yang kembali karena format pelayanannya tidak sama.
- Prosedur Pelayanan belum dirasakan praktis oleh Masyarakat karena mereka masih hanya melakukan tahap-tahap yang masih manual.
- Karena format pelayanan yang mengalami perubahan sesuai peraturan berpengaruh terhadap kompetensi pelaksana di Kantor Kecamatan Pamekasan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 25 Agustus 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Produk Pelayanan**	Sosialisasi terkait format pelayanan terbaru sesuai dengan peraturan yang berlaku				√	**Tim Pelayanan**
2	**Waktu Penyelesaian**	Sosialisasi tanda tangan elektronik/barcode	√	√	√		**Tim IT**
		Penambahan loket layanan				√	**Tim Pelayanan**
3	**Prosedur Pelayanan**	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			**Tim Pelayanan**
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	**Tim Pelayanan**

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Parteker Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2025 pada Kelurahan Parteker Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan.

BAB V
KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Parteker Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik pada tahun 2025 dengan nilai SKM 90,01.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu produk pelayanan, waktu pelayaanan, serta prosedur pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu integritas pelayanan, transparansi dan tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,89.

LURAH PARTEKER
KECAMATAN PAMEKASAN



ACHMAD ZAINUL ARIFIN, S.Sos
Penata Tingkat I /IIId
Nip: 19690406 198903 1 008

LAMPIRAN

1. Kuisioner

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN PARTEKER
KECAMATAN PAMEKASAN
KABUPATEN PAMEKASAN

Informasi Responden Survey			
Tanggal Survey		Jam Pelayanan	☐ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 17.00 ☐ Lebih dari 17.00
Jenis Kelamin	☐ Laki-laki ☐ Perempuan	Usia : ……. Tahun	
Pendidikan	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1/D2/D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3		
Pekerjaan	☐ PNS ☐ TNI/POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA ☐ _____		
Penyandang Disabilitas	☐ Ya ☐ Tidak		
Jenis Pelayanan yang diterima :			
Kepuasan Terhadap Pelayanan			
1. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai (1) b. Kurang Sesuai (2) c. Sesuai (3) d. Sangat Sesuai (4)			
2. Bagaimana penilaian Anda mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan? a. Tidak Mudah (1) b. Kurang Mudah (2) c. Mudah (3) d. Sangat Mudah (4)			
3. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai (1) b. Kurang Sesuai (2) c. Sesuai (3) d. Sangat Sesuai (4)			
4. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai (1) b. Kurang Sesuai (2) c. Sesuai (3) d. Sangat Sesuai (4)			
5. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan? a. Tidak Sesuai (1) b. Kurang Sesuai (2) c. Sesuai (3) d. Sangat Sesuai (4)			
6. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas pelayanan? a. Tidak Baik (1) b. Kurang Baik (2) c. Baik (3) d. Sangat Baik (4)			
7. Bagaimana penilaian Anda terhadap perilaku petugas pelayanan? a. Tidak Baik (1) b. Kurang Baik (2) c. Baik (3) d. Sangat Baik (4)			
8. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran? a. Tidak Baik (1) b. Kurang Baik (2) c. Baik (3) d. Sangat Baik (4)			
9. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan? a. Tidak Baik (1) b. Kurang Baik (2) c. Baik (3) d. Sangat Baik (4)			
10. Bagaimana pendapat anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan? a. Standar Pelayanan tidak dipublikasikan	b. Standar Pelayanan dipublikasikan sebagian	c. Standar Pelayanan dipublikasikan seluruhnya	d. Standar Pelayanan dipublikasi seluruhnya dan jelas
11. Bagaimana integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan? a. Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan	b. Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat, namun disertai dengan permintaan imbalan yang tidak sesuai denga etika dan integritas profesi	c. Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, menunjukkan kepatuhan terhadap prosedur dan prinsip integritas	d. Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, serta melaksanakannya dengan cepat dan efisien, tanpa melanggar integritas atau etika kerja

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN PARTEKER
KECAMATAN PAMEKASAN
KABUPATEN PAMEKASAN

Informasi Responden Survey			
Tanggal Survey	10 - 02 - 2025	Jam Pelayanan	☐ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 17.00 ☐ Lebih dari 17.00
Jenis Kelamin	☑ Laki-laki ☐ Perempuan	Usia : 41 Tahun	
Pendidikan	☐ SD ☐ SMP ☑ SMA ☐ D1/D2/D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3		
Pekerjaan	☐ PNS ☐ TNI/POLRI ☑ SWASTA ☐ WIRAUSAHA ☐ _____		
Penyandang Disabilitas	☐ Ya ☑ Tidak		
Jenis Pelayanan yang diterima :			

Kepuasan Terhadap Pelayanan

1. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan?
   a. Tidak Sesuai (1) b. Kurang Sesuai (2) c. Sesuai (3) d. Sangat Sesuai (4)
2. Bagaimana penilaian Anda mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
   a. Tidak Mudah (1) b. Kurang Mudah (2) c. Mudah (3) d. Sangat Mudah (4)
3. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?
   a. Tidak Sesuai (1) b. Kurang Sesuai (2) c. Sesuai (3) d. Sangat Sesuai (4)
4. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
   a. Tidak Sesuai (1) b. Kurang Sesuai (2) c. Sesuai (3) d. Sangat Sesuai (4)
5. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
   a. Tidak Sesuai (1) b. Kurang Sesuai (2) c. Sesuai (3) d. Sangat Sesuai (4)
6. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas pelayanan?
   a. Tidak Baik (1) b. Kurang Baik (2) c. Baik (3) d. Sangat Baik (4)
7. Bagaimana penilaian Anda terhadap perilaku petugas pelayanan?
   a. Tidak Baik (1) b. Kurang Baik (2) c. Baik (3) d. Sangat Baik (4)
8. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran?
   a. Tidak Baik (1) b. Kurang Baik (2) c. Baik (3) d. Sangat Baik (4)
9. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan?
   a. Tidak Baik (1) b. Kurang Baik (2) c. Baik (3) d. Sangat Baik (4)
10. Bagaimana pendapat anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan?
    a. Standar Pelayanan tidak dipublikasikan
    b. Standar Pelayanan dipublikasikan sebagian
    c. Standar Pelayanan dipublikasikan seluruhnya
    d. Standar Pelayanan dipublikasi seluruhnya dan jelas
11. Bagaimana integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?
    a. Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
    b. Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat, namun disertai dengan permintaan imbalan yang tidak sesuai denga etika dan integritas profesi
    c. Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, menunjukkan kepatuhan terhadap prosedur dan prinsip integritas
    d. Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, serta melaksanakannya dengan cepat dan efisien, tanpa melanggar integritas atau etika kerja

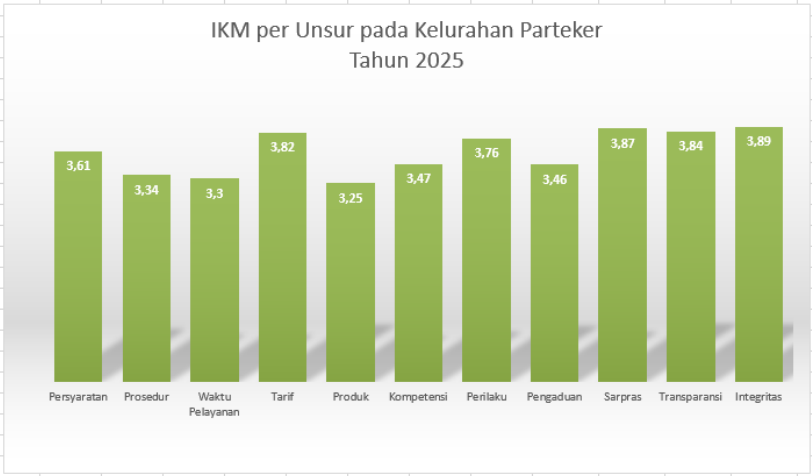
Dipindai dengan CamScanner

2. Hasil Olah Data SKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
SEKSI PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK
KELURAHAN PARTEKER KECAMATAN PAMEKASAN
TAHUN 2025

NO	BULAN	RESPONDEN	UNSUR										
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	JANUARI	54	186	176	180	216	188	191	205	194	216	216	216
2	FEBRUARI	24	81	82	79	86	83	82	91	85	83	96	96
3	MARET	56	189	187	198	213	191	196	201	200	219	216	217
4	APRIL	79	268	249	242	300	248	258	237	264	311	300	316
5	MEI	84	315	260	252	336	258	269	325	275	328	325	336
6	JUNI	78	302	262	242	301	250	279	303	260	302	312	301
7	JULI	51	187	170	173	172	181	182	202	165	184	172	188
8	AGUSTUS	27	102	88	93	92	3	98	108	97	104	92	92
9	SEPTEMBER	34	121	120	114	120	121	122	135	130	134	121	123
10	OKTOBER	78	289	274	270	312	277	274	310	271	304	312	312
11	NOVEMBER	33	120	110	114	132	120	121	130	121	131	132	132
12	DESEMBER	44	156	164	159	173	164	157	170	157	170	169	171
TOTAL		**642**	**2316**	**2142**	**2116**	**2453**	**2084**	**2229**	**2417**	**2219**	**2486**	**2463**	**2500**
RATA-RATA UNSUR			**3,61**	**3,34**	**3,30**	**3,82**	**3,25**	**3,47**	**3,76**	**3,46**	**3,87**	**3,84**	**3,89**
BOBOT			**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**
NILAI PERSEPSI/UNSUR			**0,33**	**0,30**	**0,30**	**0,35**	**0,30**	**0,32**	**0,34**	**0,31**	**0,35**	**0,35**	**0,35**
INDEKS			**90,01**										
INTERPRETASI INDEKS			**A**										

Persyaratan	3,61
Prosedur	3,34
Waktu Pelayanan	3,3
Tarif	3,82
Produk	3,25
Kompetensi	3,47
Perilaku	3,76
Pengaduan	3,46
Sarpras	3,87
Transparansi	3,84
Integritas	3,89



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



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurhan Parteker Kecamatan Pamekasan periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,61
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,34
3	Waktu Penyelesaian	3,3
4	Biaya/Tarif	3,82
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,25
6	Kompetensi Pelaksana	3,47
7	Perilaku Pelaksana	3,76
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,46
9	Sarana dan Prasarana	3,87
10	Transparan	3,84
11	Integritas	3,89

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

Prioritas		Waktu					Penanggung
No.	**Unsur**	**Program / Kegiatan**	**TW I**	**TW II**	**TW III**	**TW IV**	**Jawab**
1	**Waktu Penyelesaian**	Sosialisasi tanda tangan elektronik/barcode	√	√	√		**Tim IT**
		Penambahan loket layanan				√	**Tim Pelayanan**
2	**Prosedur Pelayanan**	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			**Tim Pelayanan**
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	**Tim Pelayanan**
3	**Produk Pelayanan**	Sosialisasi terkait format pelayanan terbaru sesuai dengan peraturan yang berlaku				√	**Tim Pelayanan**

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	Sosialisasi tanda tangan elektronik/barcode	Sudah	Sudah melakukan sosialisasi kepada RT/RW.		Susahnya RT/RW untuk mensosialisasikan tentang tanda tangan eletronik.
2	Penambahan loket layanan	Belum	Melakukan pembahasan kepada bapak Lurah terkait dengan penambahan loket layanan di Pelayanan Kelurahan Parteker		Terkait anggaran karena rencana ini terkendala kebijakan pemerintah tentang efisiensi anggaran
3	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pekayanan di kelurahan se-Kecamatan Pamekasan		Tidak setiap kelurahan menerapkan prosedur pelayanan sesuai dengan Permenpan-RB

4	Simplifikasi proses bisnis	Sudah	Melakukan upaya untuk mempermudah proses pelayanan di Kelurahan Parteker		Pelayanan masih menggunakan manual dalam tahapan-tahapan pelayanan
5	Sosialisasi terkait Kop Surat terbaru sesuai dengan peraturan yang berlaku	Sudah	Melakukan sosialisasi terkait Kop Surat terbaru sesuai dengan peraturan yang berlaku kepada RT/RW		Masih banyak yang menggunakan Kop Surat yang lama karena masyarakat masih menyesuaikan dengan notaris dan pihak pertanahan.

6	Sosialisasi tahap-tahap pengajuan kependudukan Sip Pak Kades tanpa harus datang ke kantor DisPenDukCapil.	Sudah	Melakukan pengarahan terhadap masyarakat yang meminta pelayanan terkait dengan jenis pelayanan yang ditangani langsung oleh DisPenDukCapil atau jenis pelayanan yang telah di alihkan ke DisPenDukCapil tanpa melalui kecamatan.		Masyarakat masih belum mengetahui akan hal tersebut sehingga mereka masih ke DisPenDukCapil untuk mengurus jenis pelayanan tersebut