

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN CINANGKA KABUPATEN SERANG

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

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

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.

Kantor Kecamatan Cinangka Kabupaten Serang 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 mandiri oleh Kecamatan Cinangka. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner berbasis google form yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 6 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Keenam unsur dalam kuesioner SKM Kecamatan Cinangka 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. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
5. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
6. **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 1 (satu) Bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) minggu.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 40 orang dan sampel sebanyak 36 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

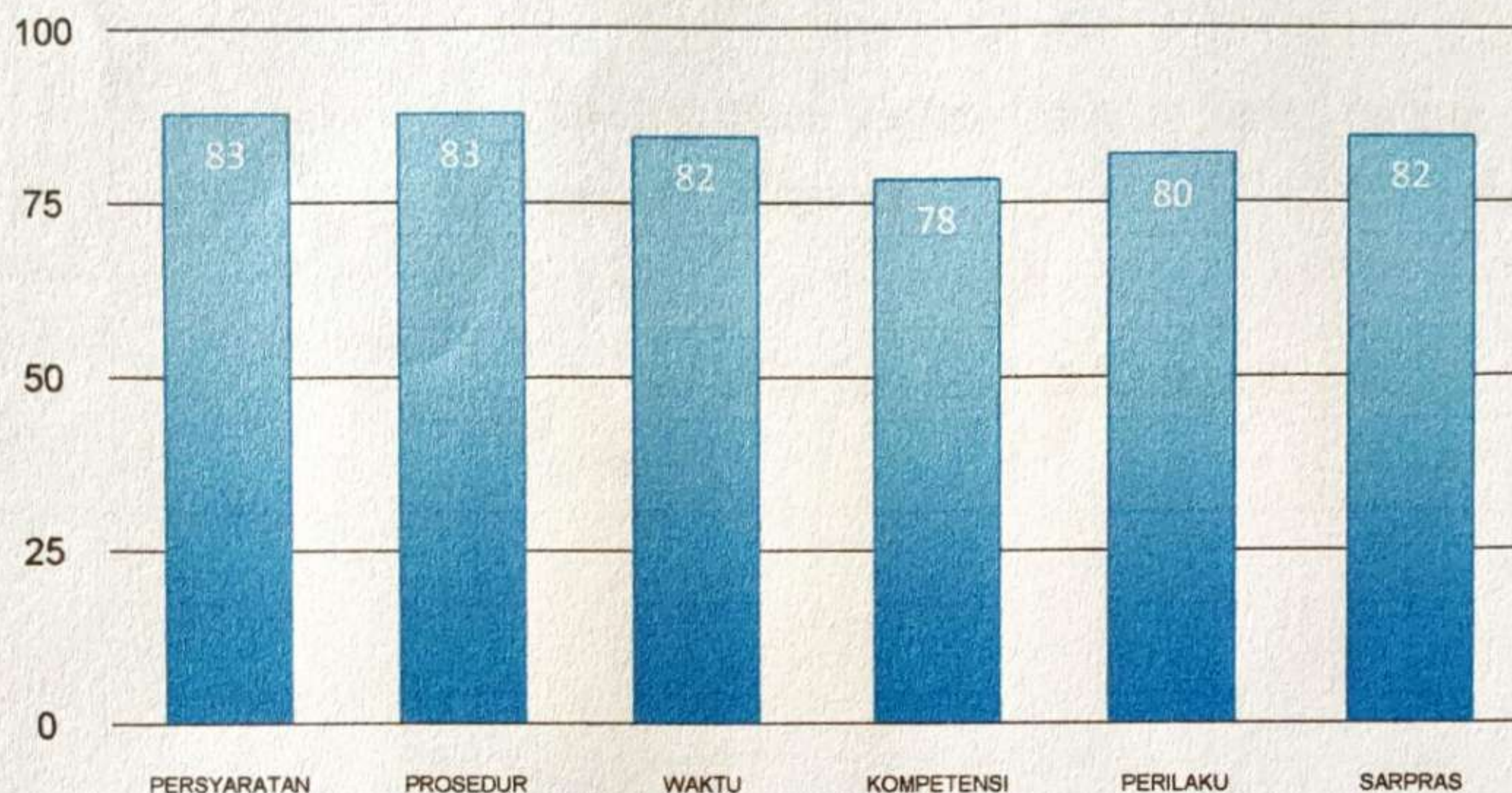
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 36 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	17	47,2 %
		Perempuan	19	52,8 %
2	Pendidikan	SD/Sederajat	1	2,8 %
		SMP/Sederajat	2	5,6 %
		SMA/Sederajat	15	41,7 %
		S1	14	38,9 %
		S2	4	11,1 %
		S3	0	0 %

2.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Kompetensi	Perilaku	Sarpras
1 2 3 4 5	SKTM Pertanahan/PPATS Keterangan Waris Rekomendasi Lain-lain	36	14,12	14,12	14,00	13,31	13,66	14,12
IKM Unit Layanan			83,33					
Mutu Unit Layanan			B					

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek kompetensi dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Kompetensi mendapatkan nilai terendah yaitu 78. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 80 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan peningkatan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kompetensi	Meningkatkan kualitas petugas pelayanan	Januari 2026	Bidang Pelayanan
2	Perilaku Petugas	Meningkatkan <i>service excellent</i>	Januari 2026	Bidang Pelayanan

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Cinangka pada periode sebelumnya tidak menunjukkan angka spesifik pada berbagai unsur pelayanan, akan tetapi menjadi acuan pelaksanaan survei periode ini dalam meningkatkan pelayanan secara menyeluruh mencakup berbagai unsur pelayanan.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada bulan Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Sebanyak 36 orang mengisi SKM pada Kecamatan Cinangka di tahun 2025. Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Pertanahan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Cinangka, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,33.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi dan perilaku petugas.

Cinangka, 31 Desember 2025



TUTI SETIAWATI, SE

NIP. 19720811 200212 2 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KECAMATAN CINANGKA TAHUN 2025

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PROFIL

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-laki
☐ Perempuan

Pendidikan *

- ☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ S1
☐ S2
☐ S3

Usia *

- ☐ < 20 Tahun
☐ 20 - 40 Tahun
☐ > 40 Tahun

LAYANAN

Jenis Layanan *

Jawaban Anda

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan *
jenis pelayanannya ?

- ☐ 1. Tidak Sesuai
- ☐ 2. Kurang Sesuai
- ☐ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit *
ini ?

- ☐ 1. Tidak Mudah
- ☐ 2. Kurang mudah
- ☐ 3. Mudah
- ☐ 4. Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan *
pelayanan ?

- ☐ 1. Tidak cepat
- ☐ 2. Kurang cepat
- ☐ 3. Cepat
- ☐ 4. Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? *

- ☐ 1. Tidak kompeten
- ☐ 2. Kurang kompeten
- ☐ 3. Kompeten
- ☐ 4. Sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? *

- ☐ 1. Tidak sopan dan ramah
- ☐ 2. Kurang sopan dan ramah
- ☐ 3. Sopan dan ramah
- ☐ 4. Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? *

- ☐ 1. Buruk
- ☐ 2. Cukup
- ☐ 3. Baik
- ☐ 4. Sangat Baik

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

