LAPORAN
Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

2025

PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN

KELURAHAN PATEMON

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

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 Patemon 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 Patemon 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 Patemon Kabupaten Pamekasan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Patemon 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 Patemon 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 Patemon.
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 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	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - Desember 2025	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Patemon Kabupaten Pamekasan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Patemon Kabupaten Pamekasan dalam kurun waktu satu tahun (Januari-Desember) adalah sebanyak 1203 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 periode SKM adalah 349 orang.



BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 349 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Prosentase
1	JENIS KELAMIN	LAKI	140	0,44 %
		PEREMPUAN	209	0,56 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0 %
		SLTP	10	0,04 %
		SLTA	135	0,17 %
		DI/DII/DIII	101	0,39 %
		SI	101	0,39 %
		S2	2	0,01 %
3	PEKERJAAN	PNS	159	0,41 %
		TNI/POLRI	5	0,02 %
		SWASTA	115	0,29 %
		WIRAUSAHA	37	0,14 %
		LAINNYA	33	0,13 %
4	JENIS LAYANAN	Izin Mendirikan bangunan sampai dengan 100 m^2, bukan bangunan bertingkat dan bukan perumahan	0	0 %
		Izin Usaha Industri Kecil	0	0 %
		Izin Usaha Perdagangan Kecil	0	0 %
		Tanda Daftar Perusahaan Kecil	0	0 %

		Permohonan Penerbitan Dokumen Kependudukan	0	0 %
		Surat Keterangan Pindah antar Kecamatan	0	0 %
		Surat Keterangan Catatan Kepolisian	0	0 %
		Pendaftaran Yayasan Yatim Piatu dan Organisasi Sosial	0	0 %
		Perubahan Data Objek Pajak Bumi dan Bangunan	0	0 %
		Penggalangan Dana Sarana Sosial dan Peribadatan	0	0 %
		Pelepasan Hak Atas Tanah untuk Kepentingan Umum	0	0 %
		Surat Keterangan Model C (Tunjangan Keluarga)	3	0,01 %
		Surat Keterangan Tidak Mampu	70	0,27 %
		Surat Keterangan Domisili Perusahan	6	0,02 %
		Surat Pernyataan Waris	59	0,22 %
		Surat Keterangan Bepergian	0	0 %
		Peralihan Hak Atas Tanah	0	0 %
		Proposal	2	0,01 %
		Hiburan	8	0,03 %
		Lainnya	203	0,44 %

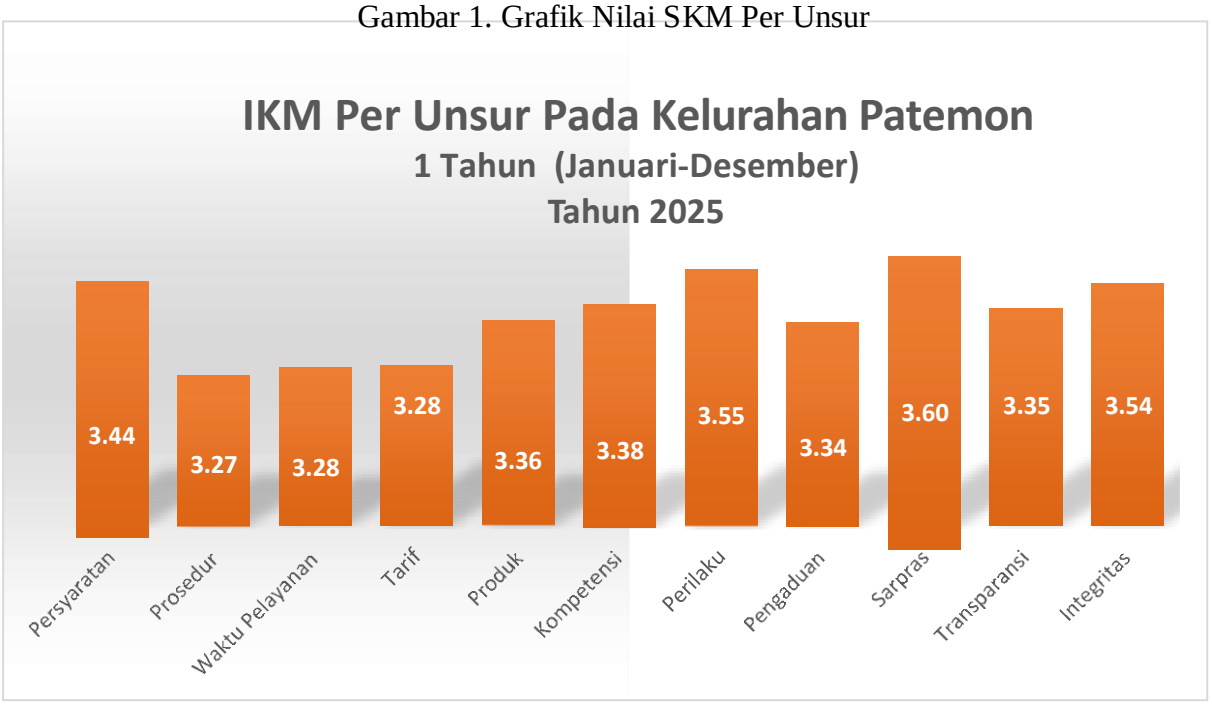
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	20	86	84	83	81	82	84	91	87	98	80	92
2	FEBRUARI	30	98	96	95	94	97	99	102	99	102	93	101
3	MARET	28	95	92	91	92	94	97	98	97	99	98	98
4	APRIL	31	108	104	106	104	107	106	112	103	116	99	114
5	MEI	30	97	92	96	95	96	98	114	96	108	102	102
6	JUNI	30	114	109	112	111	112	109	116	102	121	108	117
7	JULI	32	108	102	102	102	107	107	112	103	114	106	121
8	AGUSTUS	30	94	87	91	89	98	96	98	97	102	96	98
9	SEP	29	98	89	84	84	87	89	92	84	93	91	91
10	OKTOBER	28	106	98	94	103	98	97	97	98	98	91	98
11	NOV	30	103	98	99	99	101	102	106	106	106	107	107
12	DESEMBER	31	96	93	93	94	94	97	101	96	101	98	98
TOTAL		349	1203	1144	1146	1148	1173	1181	1239	1169	1258	1170	1237
RATA-RATA UNSUR			3,44	3,27	3,28	3,28	3,36	3,38	3,55	3,34	3,60	3,35	3,54
NILAI PERSEPSI/UNSUR			0,31	0,29	0,29	0,29	0,30	0,30	0,32	0,30	0,32	0,30	0,32
INDEKS			**83,5**										
INTERPRETASI INDEKS			**B**										

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. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,28. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,27 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,36.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif, transparansi dan Integritas mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,54.

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 Kelurahan Patemon.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

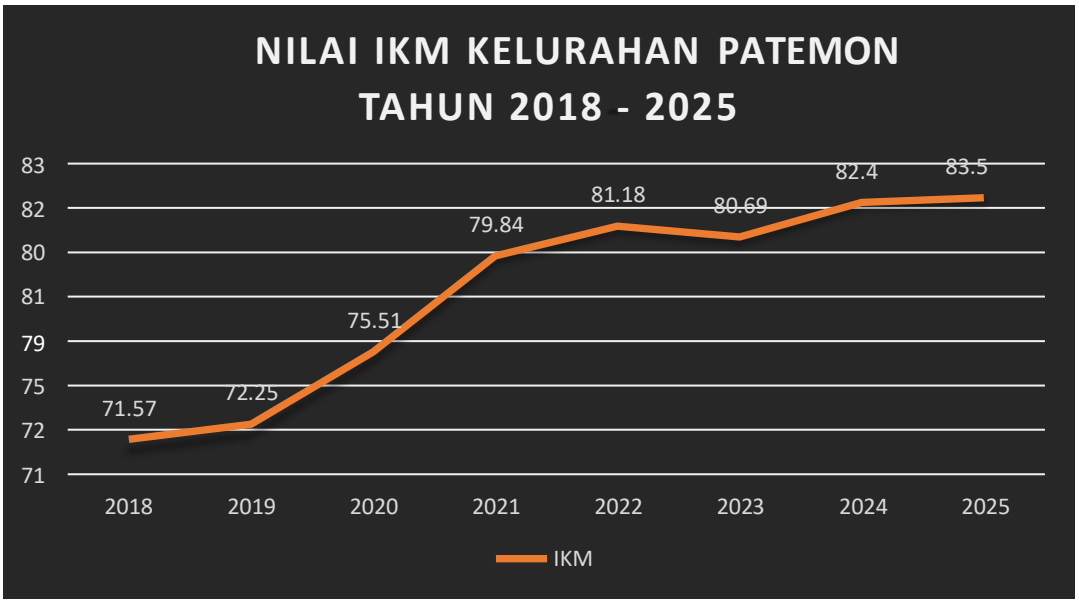
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 02 Januari 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	**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**

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 Patemon 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 Patemon Kabupaten Pamekasan.

BAB V
KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik pada semester 1 tahun 2025 dengan nilai SKM 83,5.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta produk pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif, transparansi dan integritas mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,54.

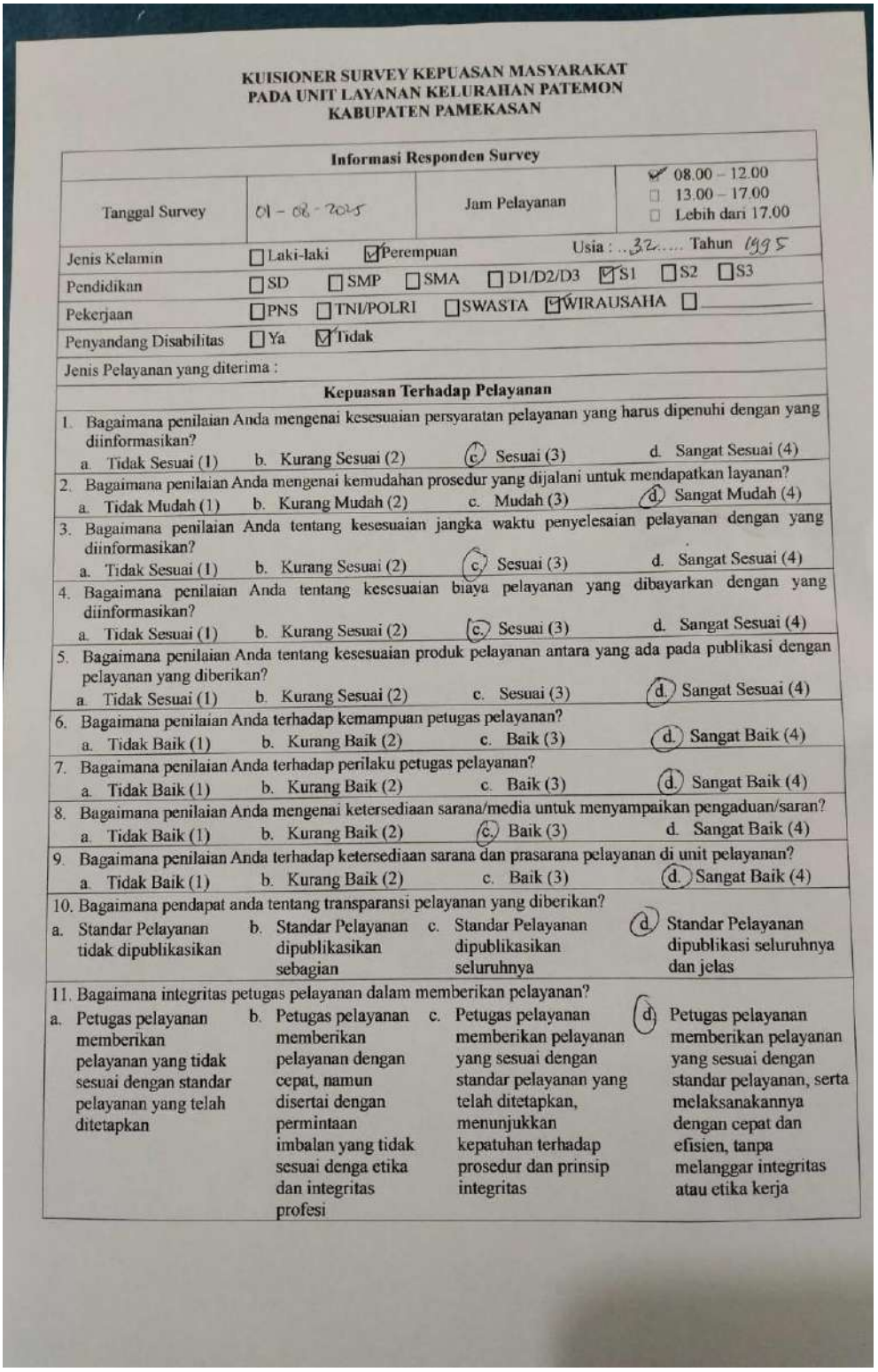
LURAH PATEMON



EDDY SUTRISNO. SE
Penata Tingkat I
NIP. 19730520 199403 1 007

LAMPIRAN

1. Kuisioner



KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN PATEMON
KABUPATEN PAMEKASAN

Informasi Responden Survey			
Tanggal Survey	01 - 08 - 2025	Jam Pelayanan	☑ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 17.00 ☐ Lebih dari 17.00
Jenis Kelamin	☐ Laki-laki ☑ Perempuan	Usia : ..32..... Tahun 1995	
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

2. Hasil Olah Data SKM

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

NO	BULAN	RESPONDEN	UNSUR										
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	JANUARI	20	86	84	83	81	82	84	91	87	98	80	92
2	FEBRUARI	30	98	96	95	94	97	99	102	99	102	93	101
3	MARET	28	95	92	91	92	94	97	98	97	99	98	98
4	APRIL	31	108	104	106	104	107	106	112	103	116	99	114
5	MEI	30	97	92	96	95	96	98	114	96	108	102	102
6	JUNI	30	114	109	112	111	112	109	116	102	121	108	117
7	JULI	32	108	102	102	102	107	107	112	103	114	106	121
8	AGUSTUS	30	94	87	91	89	98	96	98	97	102	96	98
9	SEP	29	98	89	84	84	87	89	92	84	93	91	91
10	OKTOBER	28	106	98	94	103	98	97	97	98	98	91	98
11	NOV	30	103	98	99	99	101	102	106	106	106	107	107
12	DESEMBER	31	96	93	93	94	94	97	101	96	101	98	98
TOTAL		349	1203	1144	1146	1148	1173	1181	1239	1169	1258	1170	1237
RATA-RATA UNSUR			3.44	3.27	3.28	3.28	3.36	3.38	3.55	3.34	3.60	3.35	3.54
NILAI PERSEPSI/UNSUR			0.31	0.29	0.29	0.29	0.30	0.30	0.32	0.30	0.32	0.30	0.32
INDEKS			83.5										
INTERPRETASI INDEKS			B										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



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

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Patemon 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 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,44	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,27	B
3	Waktu Penyelesaian	3,28	B
4	Biaya/Tarif	3,28	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,36	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,38	B
7	Perilaku Pelaksana	3,55	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,34	B
9	Sarana dan Prasarana	3,60	A
10	Transparan	3,35	B
11	Integritas	3,54	A

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**