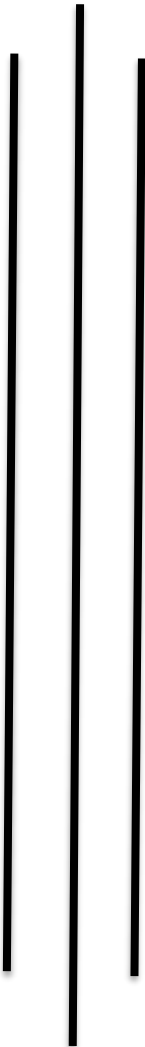


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I 2026



KECAMATAN GARUM
KABUPATEN BLITAR

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN 3

1.1 Latar Belakang 3

1.2 Tujuan dan Manfaat 3

1.3 Metode Pengumpulan Data 4

1.4 Waktu Pengumpulan Data 5

1.5 Jumlah Responden 5

BAB II. ANALISIS DATA SKM..... 6

2.1 analisis Responden 6

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 6

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 7

2.4 Tren Nilai SKM..... 8

BAB III. KESIMPULAN 10

LAMPIRAN..... 11

1. Kuisisioner..... 11

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat 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 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Menteri PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kecamatan Garum 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 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 Garum. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan elektronik survey yang discan oleh pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Kecamatan garum yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 450 dan sampel sebanyak 129 orang .

BAB II

ANALISIS DATA SKM

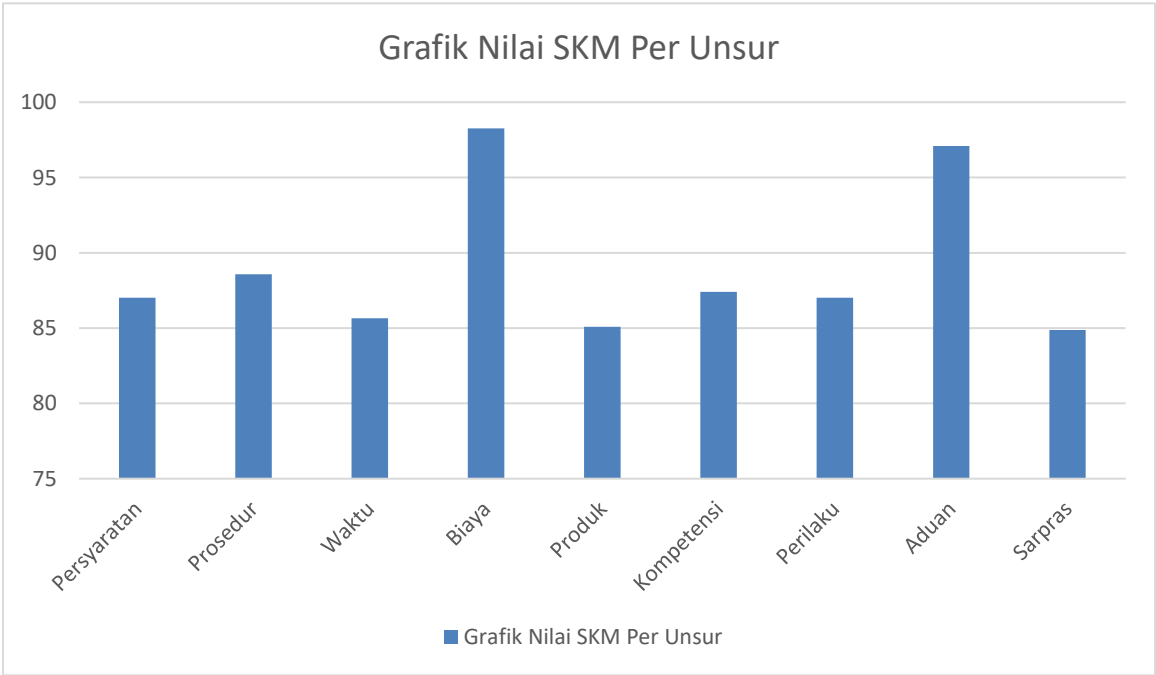
2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 129 orang dengan rincian sebagai berikut..

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	60	46%
		Perempuan	69	54%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan KTP	31	93.75	93.75	95.00	96.25	88.75	93.75	93.75	96.25	87.50	92.26
2.	Layanan Kesekretariatan	98	85.45	87.27	84.09	99.55	84.55	86.82	85.45	97.27	84.55	87.45
Rerata IKM Per Unsur			87.02	88.57	85.66	98.26	85.08	87.40	87.02	97.09	84.88	89.85
IKM Unit Layanan			88.11									
Mutu Unit Layanan			B									



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pelaksanaan survey terhadap layanan yang diberikan, secara umum tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori baik. Namun demikian terdapat beberapa aspek yang masih perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, khususnya pada unsur produk layanan serta sarana prasarana, yang memperoleh nilai rata – rata paling rendah dibandingkan unsur lainnya.

Rendahnya penilaian pada aspek produk layanan menunjukkan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dengan output layanan yang diterima, baik dari segi kualitas, ketepatan waktu, maupun kejelasan hasil akhir layanan. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan standar pelayanan serta penyempurnaan prosedur agar hasil layanan lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sementara itu pada aspek sarana dan prasarana, penilaian yang relatif rendah mencerminkan masih adanya keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan, seperti ruang tunggu, kenyamanan lingkungan, ketersediaan informasi, maupun kelengkapan peralatan yang digunakan. Kondisi ini berpotensi mempengaruhi kenyamanan dan pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan.

Sebagai tindak lanjut, diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan melalui peningkatan kualitas produk layanan, optimalisasi standar operasional prosedur (SOP), serta pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana yang lebih memadai. Selain itu, evaluasi berkala penyerapan aspirasi penerima layanan juga perlu terus dilakukan guna memastikan pelayanan yang diberikan semakin responsif, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk layanan	Menyelenggarakan sosialisasi pelayanan publik dengan mengundang Dispendukcapil dan KUA Kecamatan Garum	Maret 2026	Kasi Pelayanan Publik
2	Sarana dan prasarana	Merubah layout ruangan, memberikan sign atau petunjuk tempat pelayanan e-KTP, menambah layar TV di area ruang tunggu pelayanan	Februari 2026	Sekretariat

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Garum dapat dilihat melalui tabel berikut:

PERIODE	NILAI
Tri Wulan I 2025	86,75
Tri Wulan II 2025	88
Tri Wulan III 2025	86,75
Tri Wulan IV 2025	86,5

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM menunjukkan pola yang fluktuatif. Hal ini tercermin dari naik turunnya nilai indeks kepasan masyarakat pada beberapa periode pengukuran. Fluktuasi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya konsisten dan masih dipengaruhi oleh berbagai faktor interna; maupun eksternal.

Beberapa faktor yang diduga menjadi penyebab fluktuasi antara lain adalah perubahan pada aspek sumber daya manusia, seperti rotasi atau keterbatasan petugas pelayanan, serta belum optimalnya standar operasional prosedur yang diterapkan secara seragam. Selain itu, faktor sarana dan prasarana yang belum memadai pada waktu tertentu juga turut mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan.

Di sisi lain, peningkatan nilai kepuasan pada periode tertentu menunjukkan adanya upaya perbaikan yang telah dilakukan seperti peningkatan kompetensi petugas, percepatan waktu pelayanan, dan perbaikan sistem pelayanan. Namun demikian, upaya tersebut perlu dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten agar tidak menimbulkan penurunan kembali

pada periode berikutnya.

Dengan demikian, fluktuasi hasil survei ini menjadi bahan evaluasi penting bagi instansi untuk memperkuat konsistensi pelayanan, melakukan monitoring berkala, serta memastikan bahwa setiap unsur pelayanan dapat memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

BAB III

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 129 orang mengisi SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar di tri wulan I tahun 2026. Layanan kesekretariatan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 98 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Garum, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,11. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Garum masih fluktuatif dari triwulan I Tahun 2025 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu produk pelayanan dan sarana prasarana.

Blitar, 14 April 2026

Camat Garum



Frazao Castelo, SE

NIP. 19780515 200012 1 003

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link SKM*
1	Kecamatan Garum	https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=874

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



