LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KECAMATAN GALIS

KABUPATEN PAMEKASAN

TAHUN 2025 (Semester 2)

DAFTAR ISI

LAPORAN 1

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 1

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

1.1 Jumlah Responden SKM 7

1.2 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 9

LAMPIRAN 11

1. Kuesioner 11

2. Hasil Olah Data SKM 12

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 14

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 Galis 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 publik yang telah diberikan oleh Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik 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 Galis Kabupaten Pamekasan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan adalah Kepala dan staf Seksi Tata Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat penerima layanan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Galis 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 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 di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. 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 5 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Juli-Oktober 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan. Dari 14 jenis layanan yang tersedia di Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan dari bulan Januari 2025 sampai Juni 2025 hanya 5 jenis layanan yang terdapat pemohon lebih dari 5 orang, sedangkan sebagian besar jenis layanan lainnya kosong (tidak ada pemohon sama sekali atau pemohon kurang dari 5 orang). Dari 5 jenis layanan tersebut, pemohon yang paling sedikit berjumlah 7 orang. Untuk itu, 4 jenis layanan yang lain juga diambil masing masing 7 pemohon sebagai responden secara acak. Sehingga total responden berjumlah 7 orang x 5 layanan (35 orang).

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 40 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

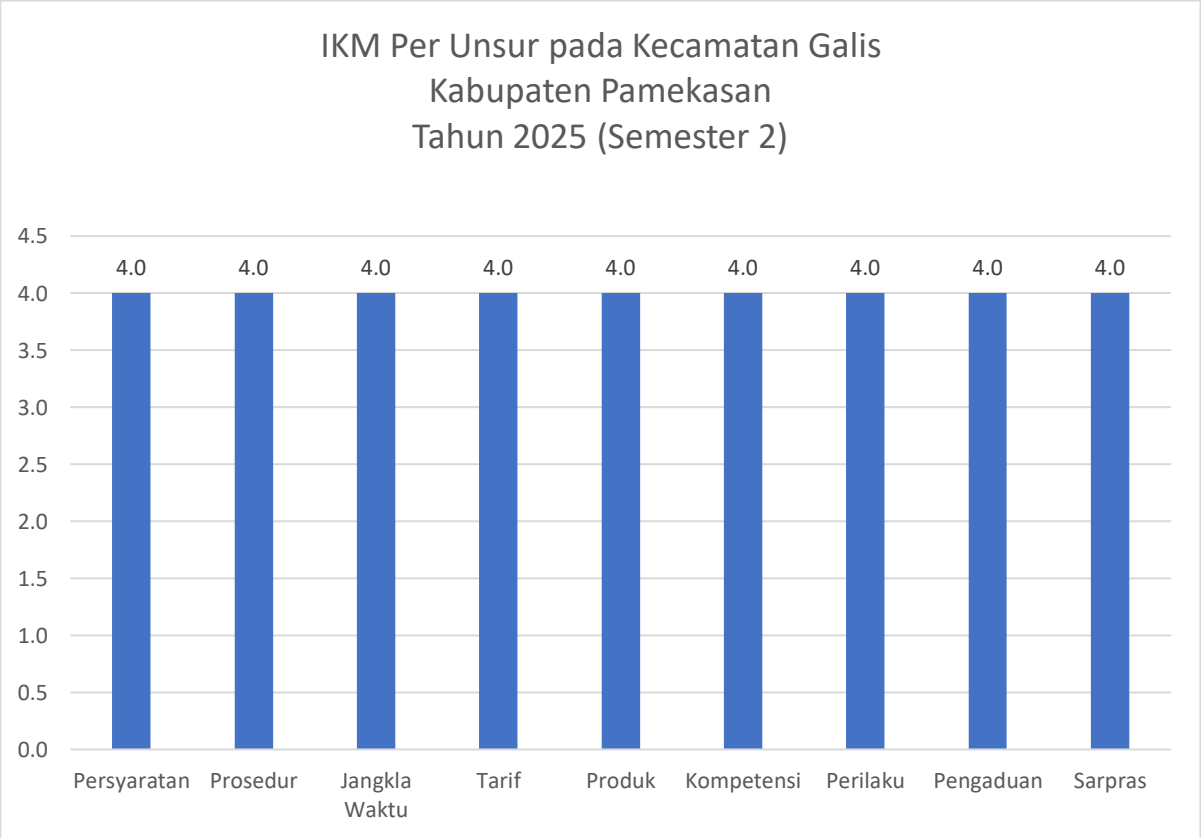
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	21	60%
		PEREMPUAN	14	40%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	9	25.7%
		SLTA	15	42.8%
		DIII	1	2.8%
		SI	10	28.5%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	6	17.1%
		TNI	0	0%
		SWASTA	1	2.8%
		WIRAUSAHA	8	22.8%
		LAINNYA	20	57.1%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN REGISTRASI LEGALISIR DOKUMEN	7	20%
		LAYANAN REGISTRASI SURAT KETERANGAN	7	20%
		LAYANAN REGISTRASI PROPOSAL	7	20%
		LAYANAN REGISTRASI KETERANGAN WARIS	7	20%

		LAYANAN REGISTRASI KETERANGAN TIDAK MAMPU	7	20%

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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**4.0 (A atau Sangat Baik)**								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil rekapitulasi SKM maka perlu adanya tindak lanjut untuk dapat mempertahankan penilaian maksimal dari masyarakat. Perubahan yang dirasa perlu dilakukan di Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan yaitu sebagai berikut:

- Penerapan Aplikasi Srikandi sampai pada tingkat Desa sering mengalami kendala terutama karena Aplikasi yang lemot atau gangguan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik terlebih jika Pemimpin OPD sedang tidak berada di Kantor dan surat yang dimaksud membutuhkan kecepatan penanganan seperti Surat Keterangan Tidak Mampu.

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 Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Kecamatan Galis 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 Galis Kabupaten Pamekasan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 4,0 yang menunjukkan konsistensi (tidak adanya penurunan) dari tahun sebelumnya.

Pamekasan, 25 November 2025



HOIRUR ROHMAN, S.STP., M.Si.
Pembina (IV/a)
NIP 198501182004121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN GALIS
KABUPATEN PAMEKASAN

TANGGAL SURVEY		JAM SURVEY	08.00-15.30
PROFIL			
JENIS KELAMIN	☐ LAKI-LAKI	☐ PEREMPUAN	USIA: Tahun
PENDIDIKAN	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3		
PEKERJAAN	☐ PNS ☐ TNI/POLRI ☐ SWASTA ☐ TANI ☐ _____		
JENIS PELAYANAN YANG DITERIMA:			
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (LINGKARI KODE HURUF SESUAI DENGAN PENDAPAT MASYARAKAT/RESPONDEN)			
1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan			
a. Tidak sesuai (1)	b. Kurang sesuai (2)	c. Sesuai (3)	d. Sangat sesuai (4)
2. Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
a. Tidak mudah (1)	b. Kurang mudah (2)	c. Mudah (3)	d. Sangat mudah (4)
3. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
a. Tidak cepat (1)	b. Kurang cepat (2)	c. Cepat (3)	d. Sangat cepat (4)
4. Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya			
a. Sangat mahal (1)	b. Cukup mahal (2)	c. Murah (3)	d. Gratis (4)
5. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak sesuai (1)	b. Kurang sesuai (2)	c. Sesuai (3)	d. Sangat sesuai (4)
6. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan			
a. Tidak kompeten (1)	b. Kurang kompeten (2)	c. Kompeten (3)	d. Sangat kompeten (4)
7. Bagaimana pendapat anda tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan			
a. Tidak sopan dan ramah (1)	b. Kurang sopan dan ramah (2)	c. Sopan dan ramah (3)	d. Sangat sopan dan ramah (4)
8. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana			
a. Buruk (1)	b. Cukup (2)	c. Baik (3)	d. Sangat baik (4)
9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pelayanan			
a. Tidak ada (1)	b. Ada tapi tidak berfungsi (2)	c. Berfungsi kurang maksimal (3)	d. Dikelola dengan baik (4)

Pamekasan,

Nama Responden

_____

2. Hasil Olah Data SKM

- LAYANAN REGISTRASI LEGALISIR DOKUMEN

	RESPONDEN											
UNSUR/RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	Total	Rata-rata/Unsur	Bobot	Nilai Persepsi/Unsu	Indeks	Interpretasi Indeks
U.1	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444	100	A
U.2	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.3	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.4	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.5	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.6	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.7	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.8	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.9	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
TOTAL								36		4		

- LAYANAN REGISTRASI SURAT KETERANGAN

	RESPONDEN											
UNSUR/RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	Total	Rata-rata/Unsur	Bobot	Nilai Persepsi/Unsu	Indeks	Interpretasi Indeks
U.1	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444	100	A
U.2	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.3	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.4	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.5	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.6	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.7	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.8	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.9	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
TOTAL								36		4		

- LAYANAN REGISTRASI PROPOSAL

	RESPONDEN											
UNSUR/RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	Total	Rata-rata/Unsur	Bobot	Nilai Persepsi/Unsu	Indeks	Interpretasi Indeks
U.1	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444	100	A
U.2	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.3	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.4	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.5	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.6	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.7	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.8	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.9	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
TOTAL								36		4		

- LAYANAN REGISTRASI KETERANGAN WARIS

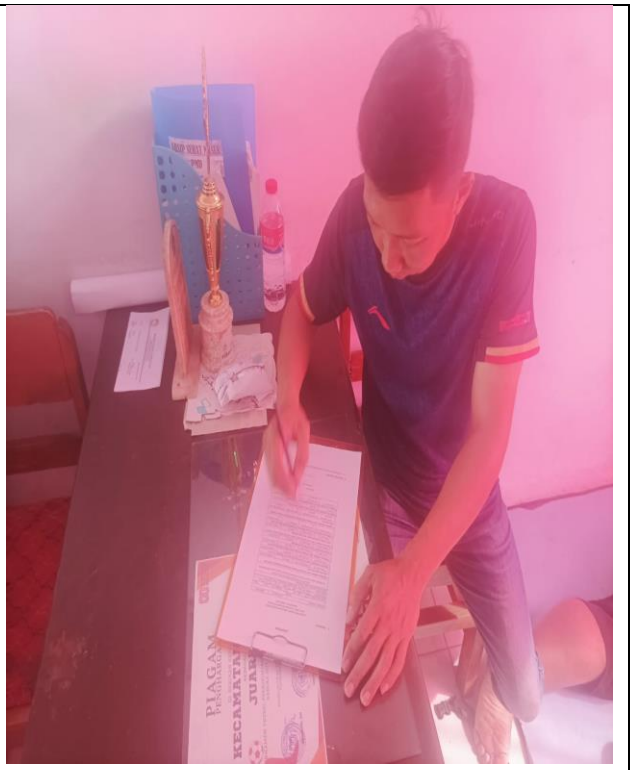
	RESPONDEN											
UNSUR/RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	Total	Rata-rata/Unsur	Bobot	Nilai Persepsi/Unsu	Indeks	Interpretasi Indeks
U.1	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444	100	A
U.2	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.3	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.4	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.5	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.6	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.7	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.8	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.9	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
TOTAL								36		4		

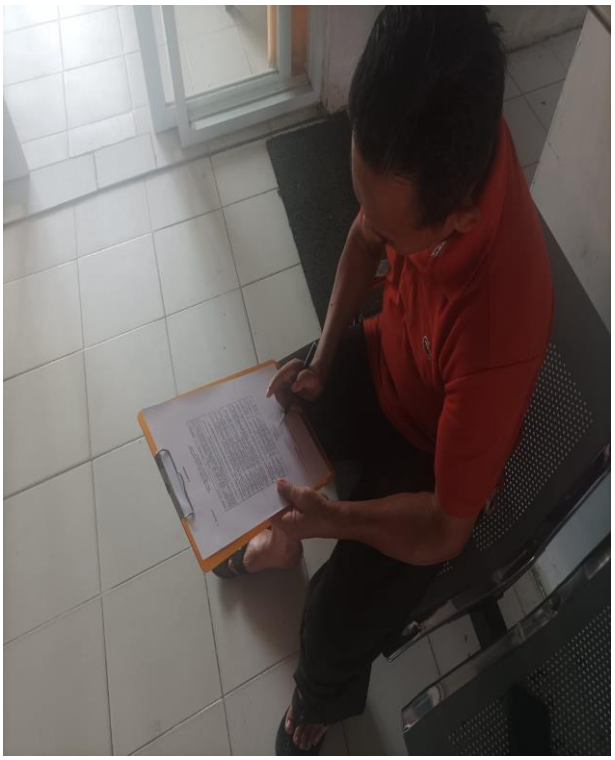
- LAYANAN REGISTRASI KETERANGAN TIDAK MAMPU

	RESPONDEN											
UNSUR/RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	Total	Rata-rata/Unsur	Bobot	Nilai Persepsi/Unsu	Indeks	Interpretasi Indeks
U.1	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444	100	A
U.2	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.3	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.4	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.5	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.6	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.7	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.8	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
U.9	4	4	4	4	4	4	24	4	0.111111111	0.444444444		
TOTAL								36		4		

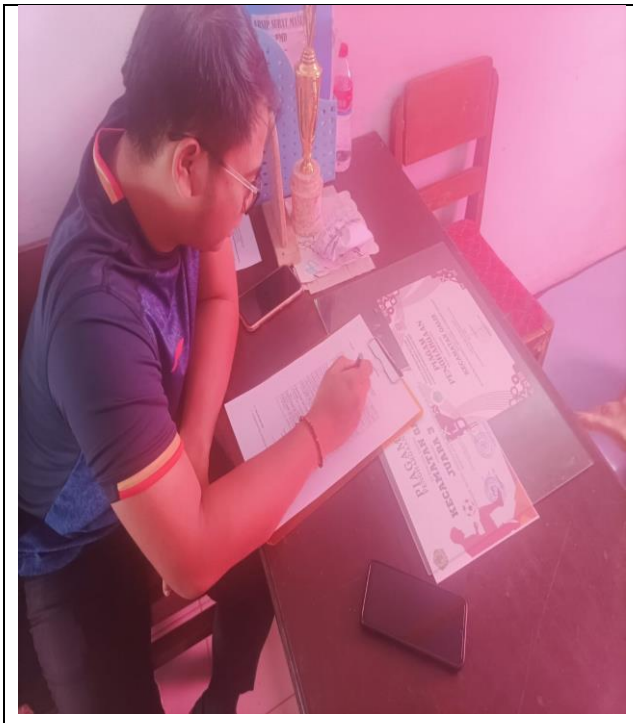
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM














2025

