

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN GUNUNGSARI KABUPATEN SERANG

TAHUN 2026

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 Gunungsari 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 Gunungsari. 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 Gunungsari 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 30 orang dan sampel sebanyak 22 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

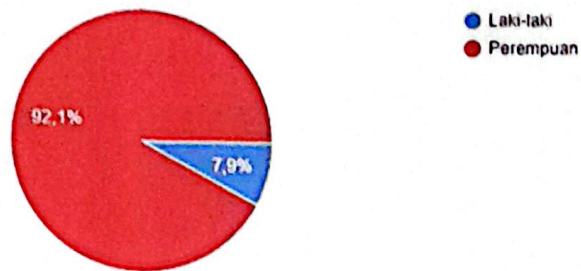
2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 38 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Jenis kelamin

38 jawaban

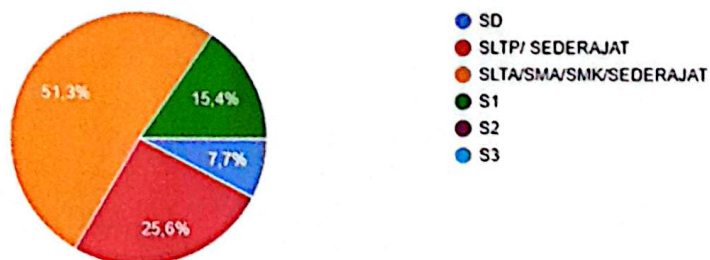
 Salin diagram



Pendidikan

39 jawaban

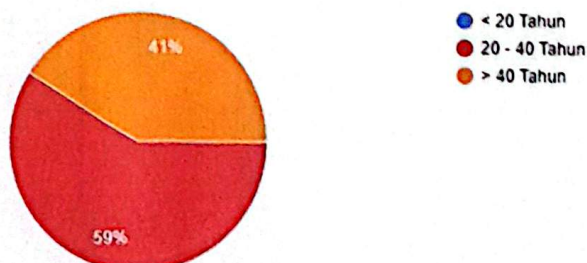
 Salin diagram



Usia

39 jawaban

 Salin diagram



2.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Kompetensi	Perilaku	Sarpras
1	SKTM	22	14, 12	14, 12	14,00	13,31	13,66	14, 12
2	Pertanahan/PPATS							
3	Keterangan Waris							
4	Rekomendasi							
5	Lain-lain							
IKM Unit Layanan			83,33					
Mutu Unit Layanan			B					

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KECAMATAN GUNUNGSARI TAHUN 2026

B I U G X

Masukkan nama Anda dan ukuran yang diinginkan untuk mendapat kaus.

Nama *

Teks jawaban singkat

Jenis kelamin

- ☐ Laki-laki
☐ Perempuan

Pendidikan

- ☐ SD
☐ SLTP/ SEDERAJAT
☐ SLTA/SMA/SMK/SEDERAJAT
☐ S1

Usia

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

LAYANAN *

1. PELAYANAN UMUM
2. PPATs
3. LJIN RAMAI-RAMAI
4. SKTM
5. IUMK
6. SURAT KETERANGAN WARIS

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

- ☐ 1. Tidak sesuai
☐ 2. Kurang sesuai
☐ 3. Sesuai

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

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

Bagaimana tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

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

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi atau kemampuan dalam pelayan? *

- ☐ 1. Tidak kompeten
- ☐ 2. Kurang kompeten
- ☐ 3. kompeten

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi atau kemampuan dalam pelayan? *

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

Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam melakukan pelayanan *

- ☐ 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

