LAPORAN
Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
2024

PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN

KECAMATAN PAMEKASAN

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 **10**
ANALISIS HASIL SKM **10**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10
4.3 Tren Nilai SKM 11
BAB V **13**
KESIMPULAN **13**
LAMPIRAN ..... **iii**
1. Kuisioner iii
2. Hasil Pengolahan Data iv
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM vi

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 Kecamatan Pamekasan 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 Kecamatan Pamekasan 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 Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (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 Kecamatan Pamekasan 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 Kecamatan Pamekasan.
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 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (Duabelas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - Nopember 2024	220
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Nopember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Nopember 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1346 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 302 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1346 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Prosentase
1	JENIS KELAMIN	LAKI	844	
		PEREMPUAN	502	
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	80	
		SLTP	188	
		SLTA	808	
		DI/DII/DIII	2	
		SI	261	
		S2	7	
3	PEKERJAAN	PNS	236	
		TNI/POLRI	64	
		SWASTA	310	
		WIRAUSAHA	354	
		LAINNYA	382	
4	JENIS LAYANAN	Izin Mendirikan bangunan sampai dengan 100 m^2, bukan bangunan bertingkat dan bukan perumahan	0	
		Izin Usaha Industri Kecil	0	
		Izin Usaha Perdagangan Kecil	0	
		Tanda Daftar Perusahaan Kecil	0	

		Permohonan Penerbitan Dokumen Kependudukan	0	
		Surat Keterangan Pindah antar Kecamatan	0	
		Surat Keterangan Catatan Kepolisian	0	
		Pendaftaran Yayasan Yatim Piatu dan Organisasi Sosial	0	
		Perubahan Data Objek Pajak Bumi dan Bangunan	0	
		Penggalangan Dana Sarana Sosial dan Peribadatan	0	
		Pelepasan Hak Atas Tanah untuk Kepentingan Umum	0	
		Surat Keterangan Model C (Tunjangan Keluarga)	127	
		Surat Keterangan Tidak Mampu	360	
		Surat Keterangan Domisili Perusahan	16	
		Surat Pernyataan Waris	377	
		Surat Keterangan Bepergian	0	
		Peralihan Hak Atas Tanah	0	
		Proposal	30	
		Hiburan	34	
		Lainnya	402	

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 :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

NO	BULAN	RESPONDEN	UNSUR										
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	JANUARI	94	332	315	317	376	326	333	343	337	376	329	332
2	FEBRUARI	104	370	359	364	416	377	381	407	389	405	416	416
3	MARET	83	299	277	293	332	290	293	318	304	326	332	332
4	APRIL	223	765	710	697	892	709	735	864	749	877	892	892
5	MEI	123	460	383	371	492	379	395	492	404	480	492	492
6	JUNI	115	446	388	360	460	372	412	448	386	446	460	460
7	JULI	106	390	366	361	424	400	375	420	395	416	424	424
8	AGUSTUS	114	426	408	390	456	432	420	456	402	438	456	456
9	SEPTEMBER	91	322	316	304	364	352	328	361	346	358	364	364
10	OKTOBER	97	358	340	335	388	344	341	385	338	379	388	388
11	NOVEMBER	109	400	364	364	436	379	381	431	382	429	436	436
12	DESEMBER	87	322	300	299	348	329	311	345	328	340	348	348
TOTAL		**1346**	**4890**	**4526**	**4455**	**5384**	**4689**	**4705**	**5270**	**4760**	**5270**	**5337**	**5340**
RATA-RATA UNSUR			**3,63**	**3,36**	**3,31**	**4,00**	**3,48**	**3,50**	**3,92**	**3,54**	**3,92**	**3,97**	**3,97**
BOBOT			**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**
NILAI PERSEPSI/UNSUR			**0,33**	**0,31**	**0,30**	**0,36**	**0,32**	**0,32**	**0,36**	**0,32**	**0,36**	**0,36**	**0,36**
INDEKS			**92,24**										
INTERPRETASI INDEKS			**A**										

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 3,31. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,36 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4. Selanjutnya transparansi pelaksana mendapatkan nilai 3,97, dan integritas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,97.

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".
- "Format Pelayanan berubah-ubah".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Terkait format pelayanan terbaru khususnya tentang Surat Keterangan Ahli Waris dan Surat Keterangan Beda Data, 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 produk pelayanan di Kantor Kecamatan Pamekasan.

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 23 Oktober 2024 (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

Kecamatan Pamekasan 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 2024 pada Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik pada tahun 2024 dengan nilai SKM 92,24.
- 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 mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4. Selanjutnya transparansi pelaksana mendapatkan nilai 3,97, dan integritas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,97.

CAMAT PAMEKASAN



Dr. RAHMAT KURNIADI SUROSO,S.Sos., M.Si

Pembina Tk I

NIP. 19760502 199412 1 002

LAMPIRAN

1. Kuisioner

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN PAMEKASAN
KABUPATEN PAMEKASAN

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

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN PAMEKASAN
KABUPATEN PAMEKASAN

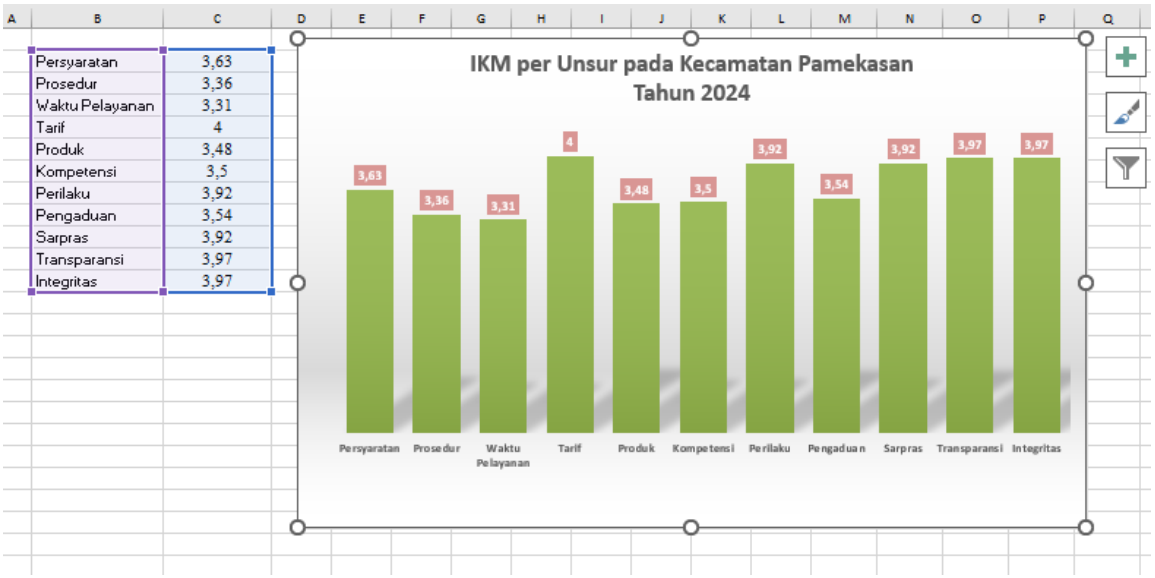
Informasi Responden Survey			
Tanggal Survey	18 september 2024	Jam Pelayanan	☑ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 17.00 ☐ Lebih dari 17.00
Jenis Kelamin	☐ Laki-laki ☑ Perempuan	Usia : ...19..... Tahun	
Pendidikan	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1/D2/D3 ☑ S1 ☐ S2 ☐ S3		
Pekerjaan	☐ PNS ☐ TNI/POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA ☑ HONORER		
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

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
SEKSI PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK
KECAMATAN PAMEKASAN
TAHUN 2024

NO	BULAN	RESPONDEN	UNSUR										
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	JANUARI	94	332	315	317	376	326	333	343	337	376	329	332
2	FEBRUARI	104	370	359	364	416	377	381	407	389	405	416	416
3	MARET	83	299	277	293	332	290	293	318	304	326	332	332
4	APRIL	223	765	710	697	892	709	735	864	749	877	892	892
5	MEI	123	460	383	371	492	379	395	492	404	480	492	492
6	JUNI	115	446	388	360	460	372	412	448	386	446	460	460
7	JULI	106	390	366	361	424	400	375	420	395	416	424	424
8	AGUSTUS	114	426	408	390	456	432	420	456	402	438	456	456
9	SEPTEMBER	91	322	316	304	364	352	328	361	346	358	364	364
10	OKTOBER	97	358	340	335	388	344	341	385	338	379	388	388
11	NOVEMBER	109	400	364	364	436	379	381	431	382	429	436	436
12	DESEMBER	87	322	300	299	348	329	311	345	328	340	348	348
TOTAL		**1346**	**4890**	**4526**	**4455**	**5384**	**4689**	**4705**	**5270**	**4760**	**5270**	**5337**	**5340**
RATA-RATA UNSUR			**3,63**	**3,36**	**3,31**	**4,00**	**3,48**	**3,50**	**3,92**	**3,54**	**3,92**	**3,97**	**3,97**
BOBOT			**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**	**0,09**
NILAI PERSEPSI/UNSUR			**0,33**	**0,31**	**0,30**	**0,36**	**0,32**	**0,32**	**0,36**	**0,32**	**0,36**	**0,36**	**0,36**
INDEKS			**92,24**										
INTERPRETASI INDEKS			**A**										



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

