



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KECAMATAN KEMBANG JANGGUT
TAHUN 2025

Jl. Seman No. 001
<https://kembangjanggut.kukarkab.go.id/>

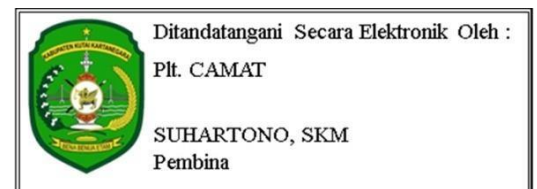
KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, akan tetapi sebagai Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pelanggan yang mencakup pelanggan internal.

Laporan ini merupakan hasil survey pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan internal terhadap layanan di Kantor Camat Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara. Survey ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode Tahun 2025. Semoga hasil survey ini dapat dijadikan bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan di Kantor Camat Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara.

Hormat Kami,



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3. Maksud dan Tujuan	4
1.4. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan	5
1.5. Waktu Pelaksanaan SKM	5
1.6. Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	7
2.1. Analisis Responden Instrumen	7
2.1.1 Analisis Responden Instrumen Lama	7
2.1.2 Analisis Responden Menggunakan Instrumen Baru	9
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	12
2.2.1 Pengolahan data SKM Instrumen Lama	12
2.2.2 Pengolahan data SKM Instrumen Baru.....	13
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	17
2.4. Tren Nilai SKM	18
BAB III HASIL HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	19
BAB IV KESIMPULAN.....	21
LAMPIRAN.....	22

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 Kantor Camat Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 Kantor Camat Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara.

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.

1.4. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan

SKM menggunakan kuesioner Online melalui Aplikasi Survey Kukar yang disebarakan 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 Kantor Camat Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara 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).

1.5. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.6. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari

perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak .

BAB II

ANALISIS DATA SKM

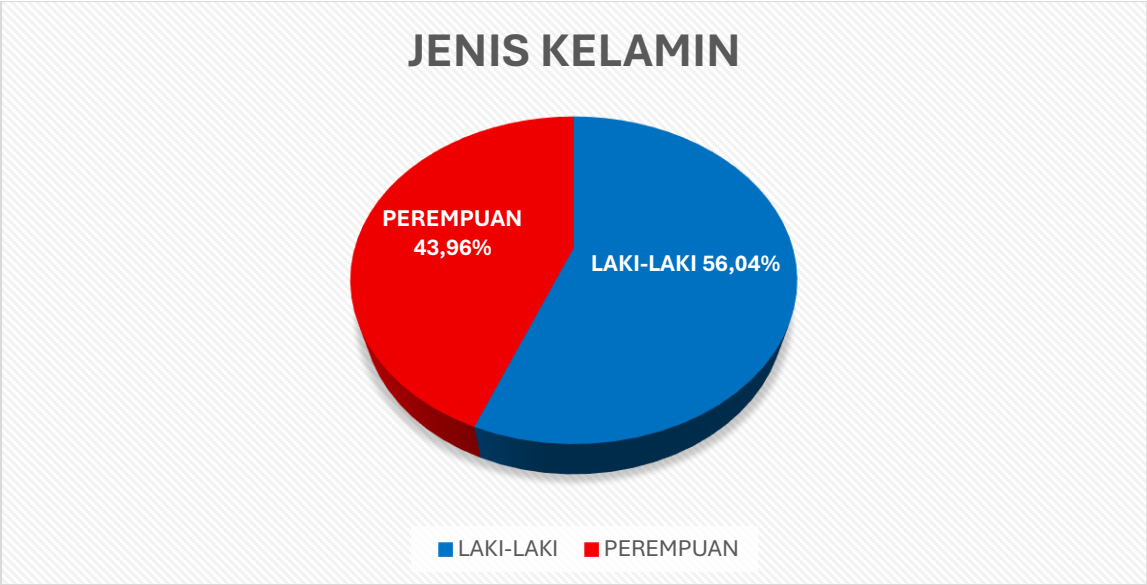
2.1. Analisis Responden Instrumen

2.1.1 Analisis Responden Instrumen Lama

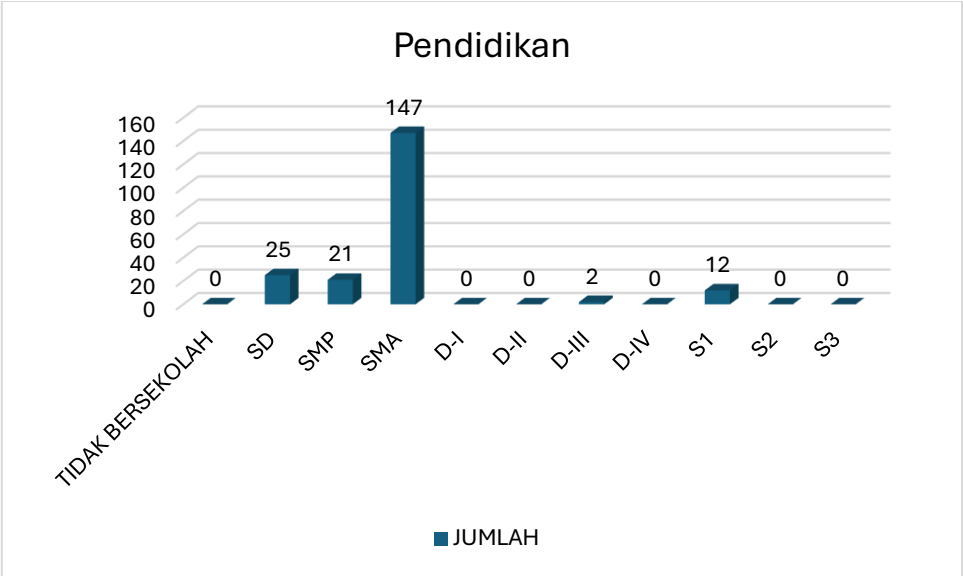
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 207 orang responden menggunakan instrumen lama dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Responden Instrumen Lama

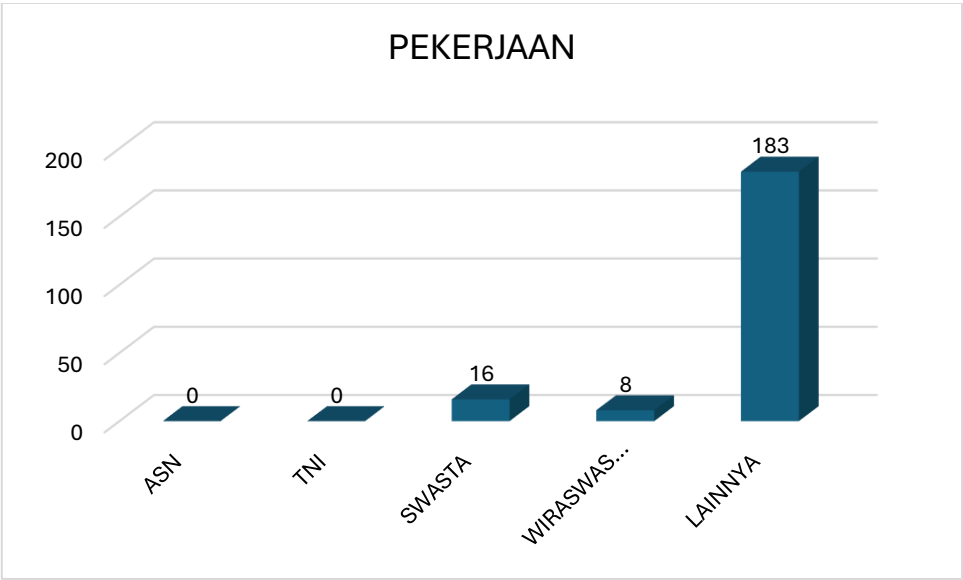
NO	KARAKTERISTRIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	116	56,04 %
		PEREMPUAN	91	43,96 %
2	PENDIDIKAN	TIDAK BERSEKOLAH	0	0 %
		SD	25	12,08 %
		SMP	21	10,14 %
		SMA	147	71,01 %
		D-I	0	0 %
		D-II	0	0 %
		D-III	2	0,97 %
		D-IV	0	0 %
		S1	12	5,8 %
		S2	0	0 %
		S3	0	0 %
3	PEKERJAAN	ASN	0	0 %
		TNI	0	0 %
		SWASTA	16	7,73 %
		WIRASWASTA	8	3,86 %
		LAINNYA	183	88,41 %
4	JENIS LAYANAN	LEGALISIR SURAT KETERANGAN AHLI WARIS DAN HIBAH	2	0,97 %
		PENGANTAR AK I	53	25,6 %
		LEGALISIR SKCK	32	15,46 %
		PEMBUATAN KTP-EL/BIODATA	87	42,03 %
		PEMBUATAN KARTU KELUARGA	32	15,46 %
		PENGANTAR PINDAH	1	0,48 %



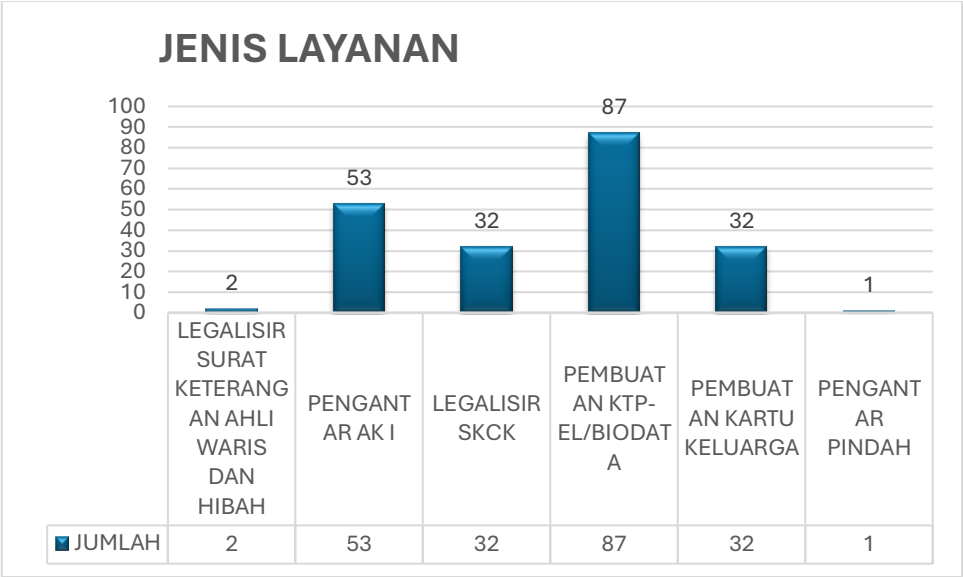
Gambar 2. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden Instrumen Lama



Gambar 2. 2 Diagram Pendidikan Responden Instrumen Lama



Gambar 2. 3 Diagram Pekerjaan Responden Instrumen Lama



Gambar 2. 4 Diagram Jenis Layanan Responden Instrumen Lama

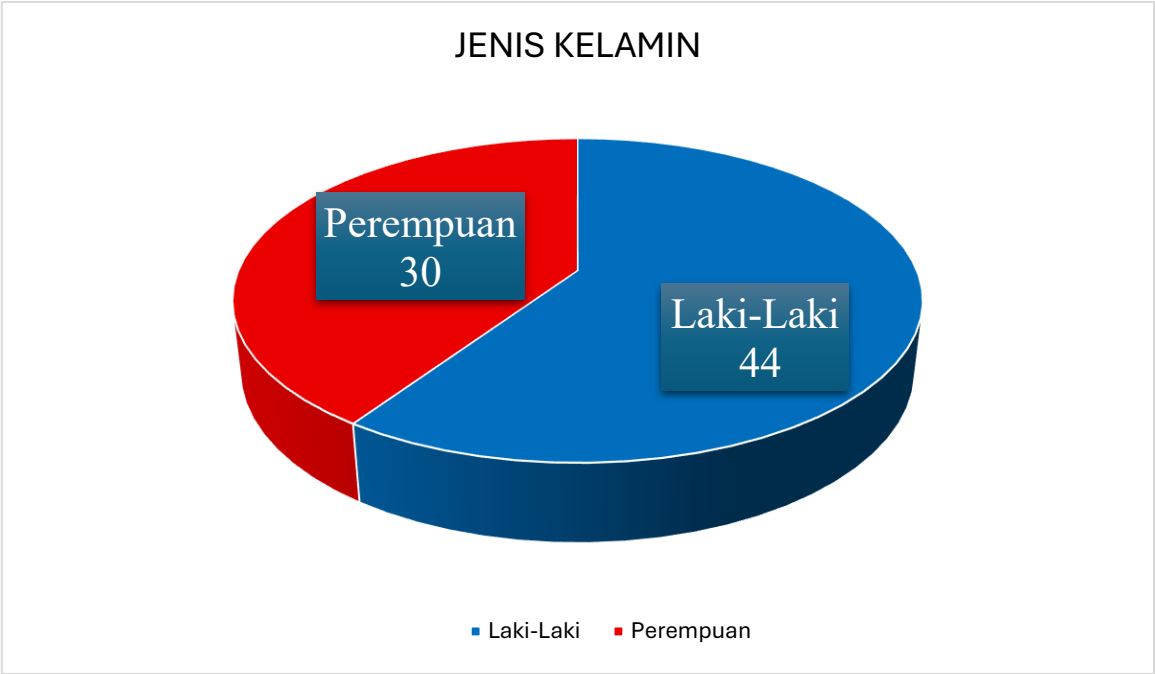
2.1.2 Analisis Responden Menggunakan Instrumen Baru

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 74 Responden menggunakan instrumen baru dengan rincian sebagai berikut :

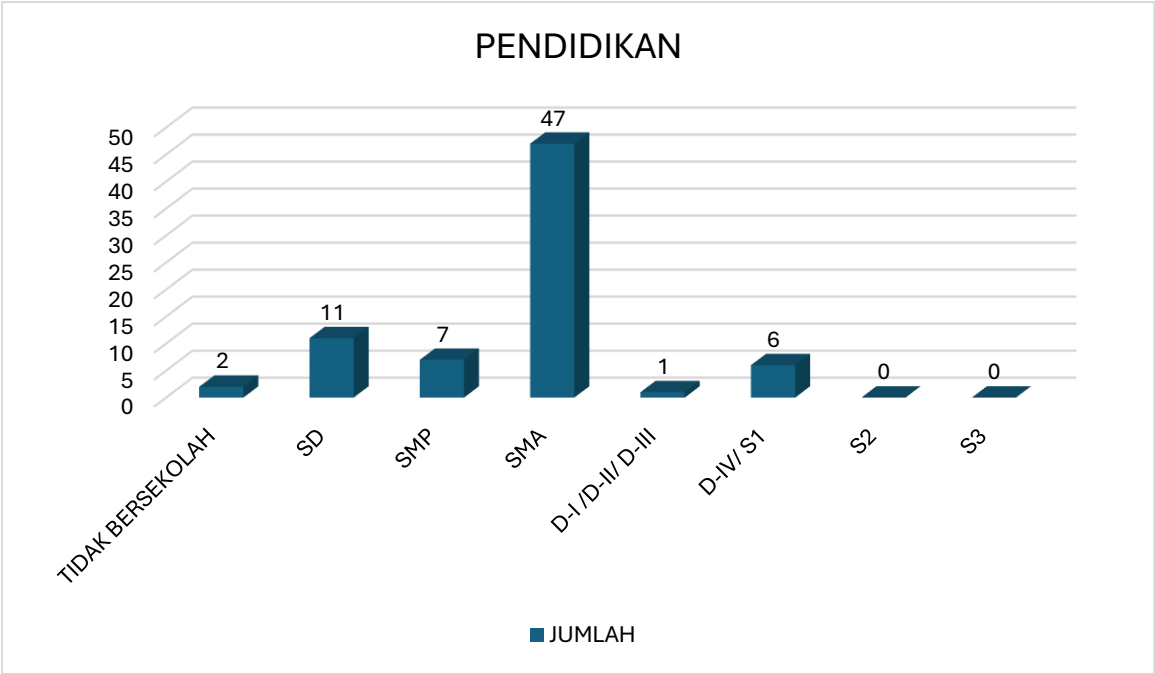
Tabel 2. 2 Responden Instrumen Baru

NO	KARAKTERISTRIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	44	59%
		PEREMPUAN	30	40,54%
2	PENDIDIKAN	TIDAK BERSEKOLAH	2	2,70%
		SD	11	14,86%
		SMP	7	9,46%
		SMA	47	63,51%
		D-I /D-II/ D-III	1	1,35%
		D-IV/ S1	6	8,11%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	ASN	3	4,05%
		Ibu Rumah Tangga	14	18,92%
		Pekerja Lepas/Freelance	2	2,70%
		Pelajar/Mahasiswa	19	25,68%
		Petani/Nelayan	6	8,11%
		Swasta	24	32,43%
		Wirausaha	2	2,70%
		Belum bekerja	4	5,41%

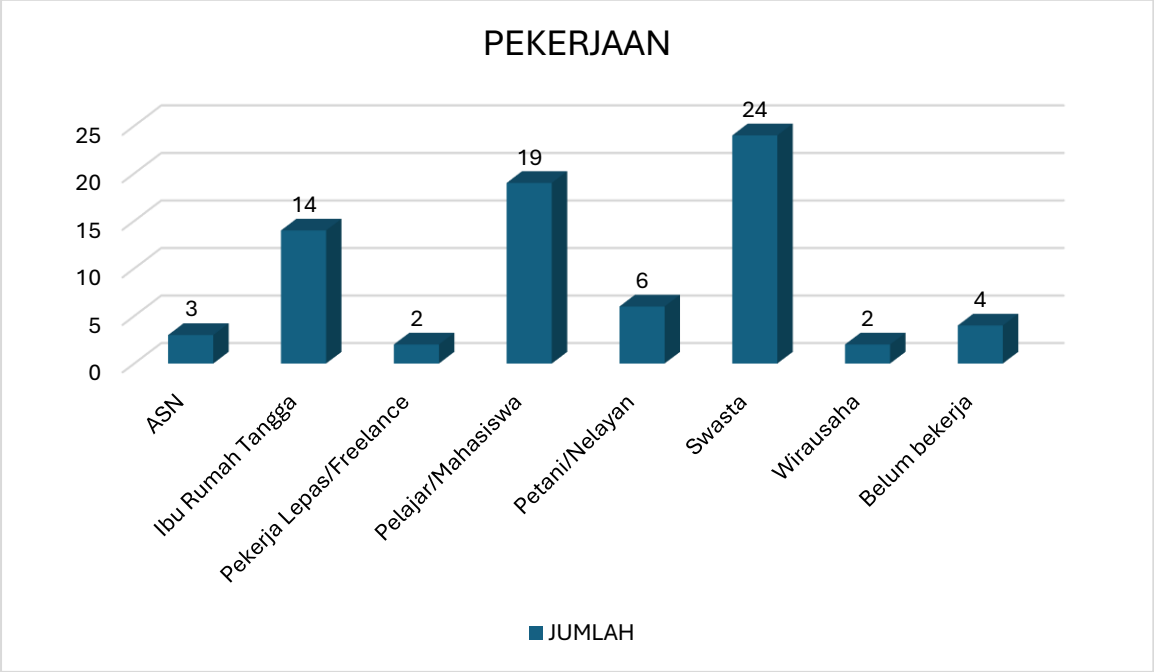
4	JENIS LAYANAN	Legalisir SKCK	9	12%
		Pembuatan Kartu Keluarga	16	22%
		Pembuatan KTP-EL/Biodata	38	51%
		Pembuatan Rekomendasi	2	3%
		Pengantar AK I	5	7%
		Pengantar Pindah	2	3%
		Rekomendasi Kelompok Tani	1	1%
		Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	1	1%



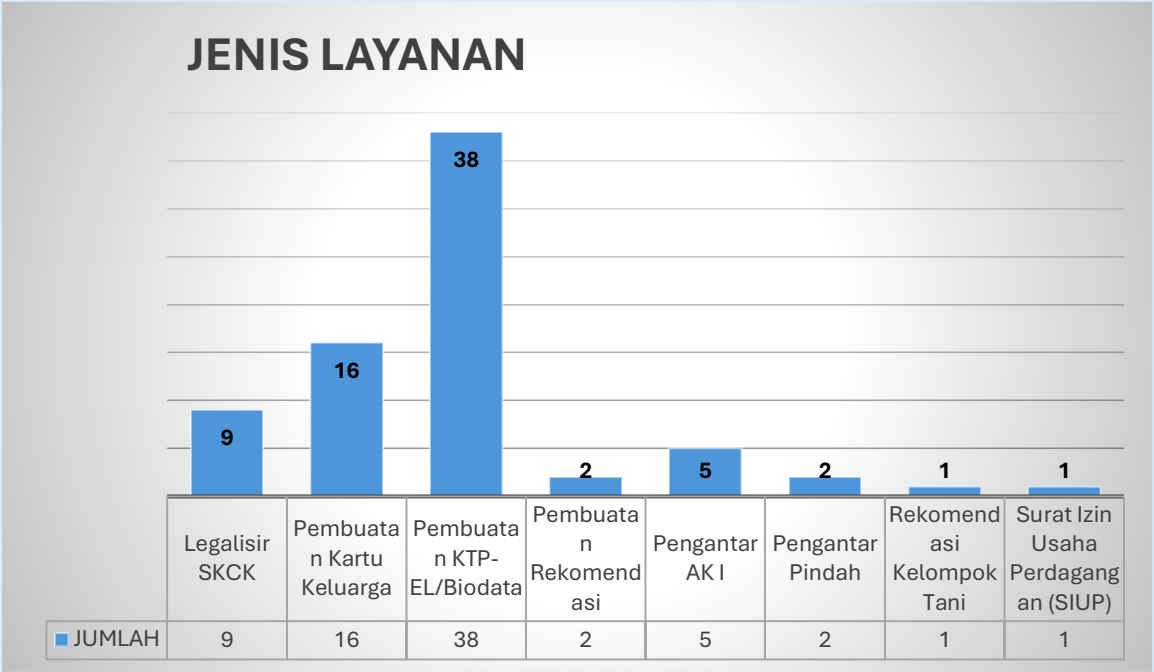
Gambar 2. 5 Diagram Jenis Kelamin Reponden Instrumen Baru



Gambar 2. 6 Diagram Pendidikan Responden Instrumen Baru



Gambar 2. 7 Diagram Pekerjaan Responden Instrumen Baru



Gambar 2. 8 Diagram Jenis Layanan Responden Instrumen Baru

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

2.2.1 Pengolahan data SKM Instrumen Lama

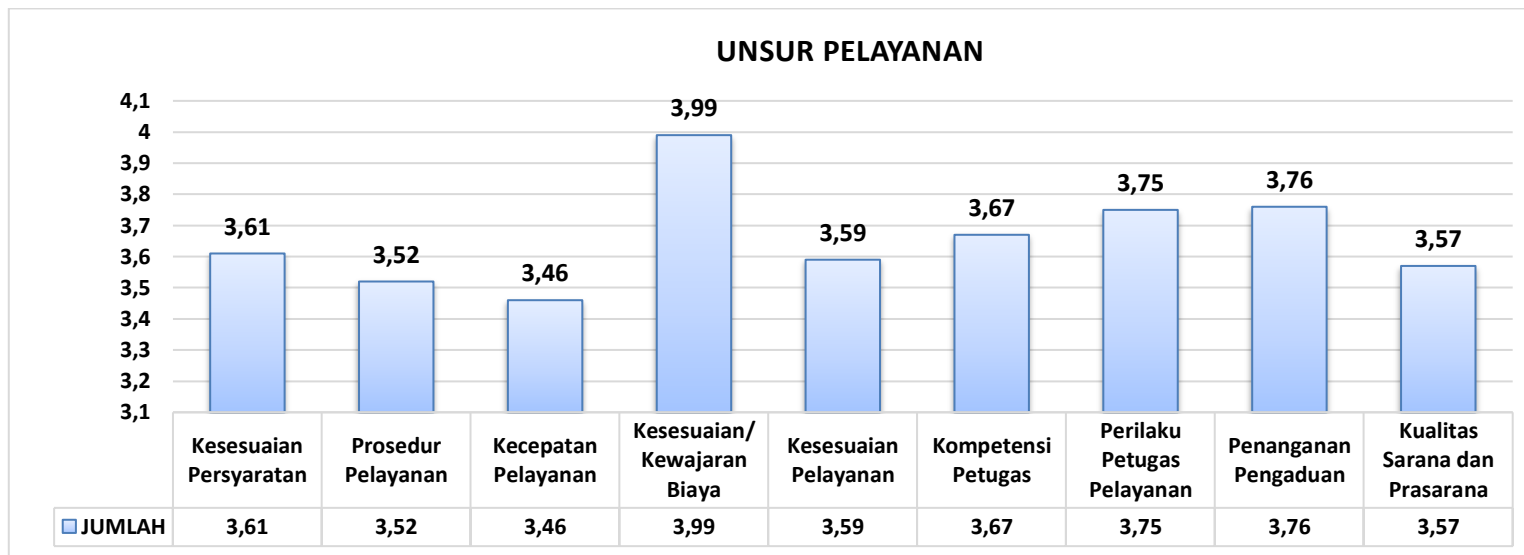
Pengolahan data SKM instrumen lama menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. 3 Detail Nilai SKM Instrumen Lama

	Nilai Unsur Pelayanan									Total	Rata-rata
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Nilai per Unsur Pelayanan	748	729	717	826	744	760	776	779	738	6817	757,4444
NRR per Unsur	3,61352657	3,52173913	3,463768116	3,990338164	3,594202899	3,671497585	3,748792271	3,763285024	3,565217391	32,93237	3,659152
NRR Tertimbang per Unsur	0,4	0,39	0,38	0,44	0,4	0,41	0,42	0,42	0,4	3,66	0,406667
IKM Unit Pelayanan	91,48 (A) Sangat Baik										

Tabel 2. 4 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,61	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,52	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,46	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,99	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,59	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,67	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,75	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,76	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,57	Sangat Baik



Gambar 2. 9 Diagram Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

2.2.2 Pengolahan data SKM Instrumen Baru

Pengolahan data SKM instrumen baru menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. 5 Detail Nilai SKM Instrumen Baru

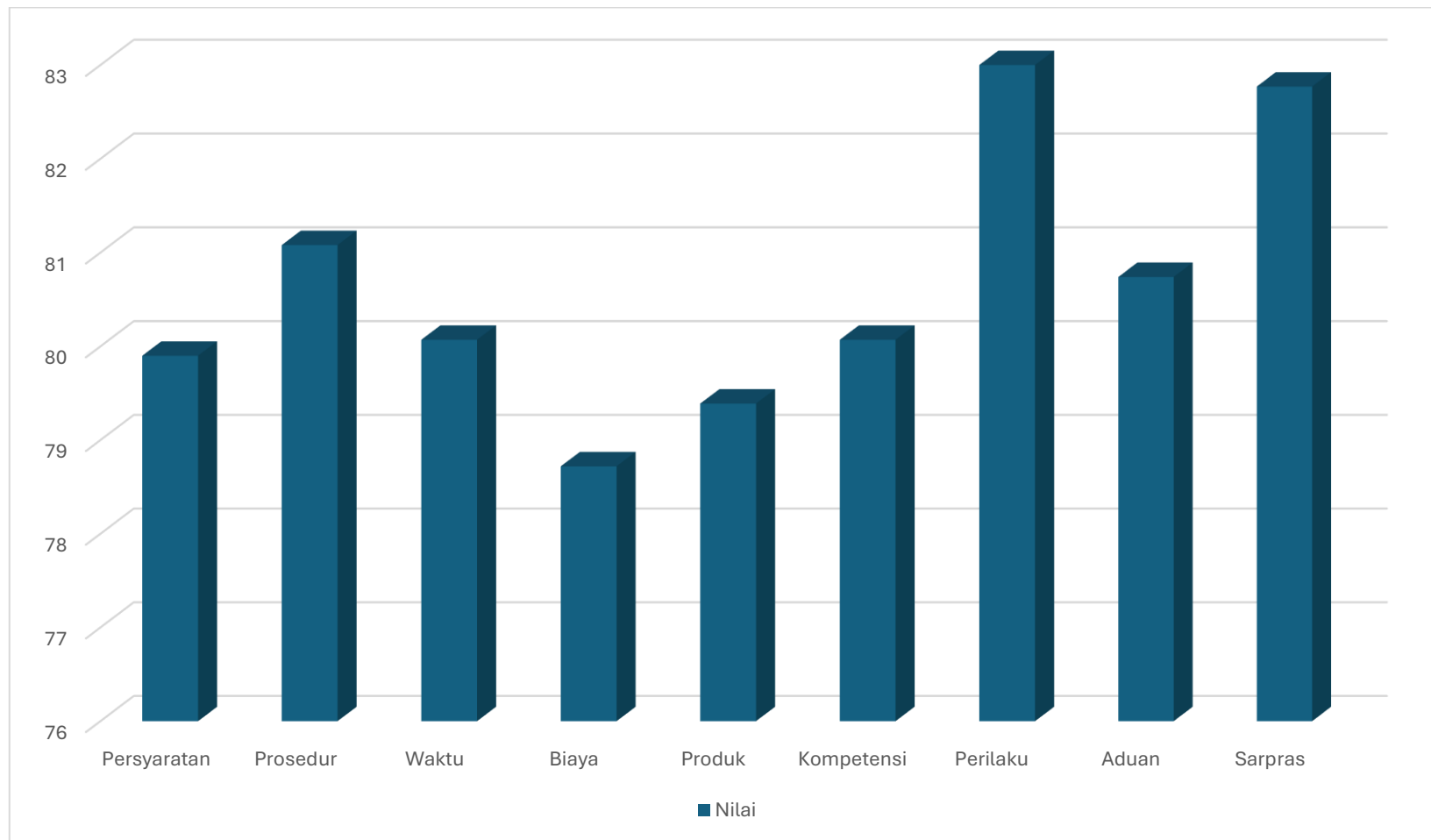
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Per Unsur	3,1959	3,2432	3,2027	3,1486	3,1757	3,2027	3,3198	3,2297	3,3108
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM OPP	3,2255								
IKM Konversi OPP	80,64								
Mutu Layanan	B								

Tabel 2. 6 Rincian Hasil Nilai Unsur Pelayanan Instrumen Baru

Item Pertanyaan	Unsur	Nilai Konversi	Nilai	Nilai Item Konversi	Nilai Item
P1	Persyaratan	79,90	3,20	79,73	3,1892
P2				80,07	3,2027
P3	Prosedur	81,08	3,24	80,74	3,2297
P4				80,41	3,2162
P5				82,09	3,2838
P6	Waktu	80,07	3,20	80,07	3,2027
P7	Biaya	78,72	3,15	76,01	3,0405
P8				79,73	3,1892
P9				80,41	3,2162
P10	Produk	79,39	3,18	79,39	3,1757
P11	Kompetensi	80,07	3,20	80,07	3,2027
P12	Perilaku	83,00	3,32	83,45	3,3378
P13				82,43	3,2973
P14				83,11	3,3243
P15	Aduan	80,74	3,23	80,74	3,2297
P16	Sarpras	82,77	3,31	82,77	3,3108

Tabel 2. 7 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
Legalisir SKCK	9	80.56	87.04	86.11	84.26	86.11	80.56	91.67	94.44	94.44	81,27
Pembuatan Kartu Keluarga	16	79,69	81,25	81,25	78,65	79,69	82,81	82,81	81,25	82,81	81,81
Pembuatan KTP-EL/Biodata	38	78,62	80,04	77,63	77,19	77,63	78,95	80,7	76,97	80,92	81,25
Pembuatan Rekomendasi	2	81,25	75	75	75	75	75	87,5	75	75	80,43
Pengantar AK I	5	80	80	80	80	80	80	85	85	80	80,99
Pengantar Pindah	2	87,5	87,5	87,5	87,5	87,5	87,5	87,5	87,5	87,5	80,80
Rekomendasi Kelompok Tani	1	100	75	75	75	75	75	75	75	75	85,86
Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	1	87,5	75	100	75	75	75	75	75	75	83,36
Rerata IKM Per Unsur		3,1892	3,2027	3,2297	3,2162	3,2838	3,2027	3,0405	3,1892	3,2162	80,64
IKM Unit Layanan		80,64									
Mutu Unit Layanan		B									



Gambar 2. 10 GrafikNilai IKM Per Unsur Jenis Layanan

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,54 Selanjutnya Kualitas Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,56 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai 3,63 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 4 dari Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,88 dan unsur tertinggi ketiga adalah Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai 3,85

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 :

- “Waktu Tunggu Pembuatan KK , KTP sangat lama”.
- “WC yang dalam Keadaan Rusak, kualitas atau bahan toilet yang buruk yang berakibat selang kloset pecah, keran air bocor dan lantai kloset yang hancur.

Adapun kondisipermasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Untuk pelayanan yang memerlukan internet seperti pelayanan SIAK, sering terganggunya sinyal antara Kecamatan dan Kabupaten, sehingga memperlambat sistem pelayanan.
- Kondisi WC memang mengalami kerusakan, selang pecah sehingga penampungan air menggunakan ember plastik, ini diseluruh ruangan wc.

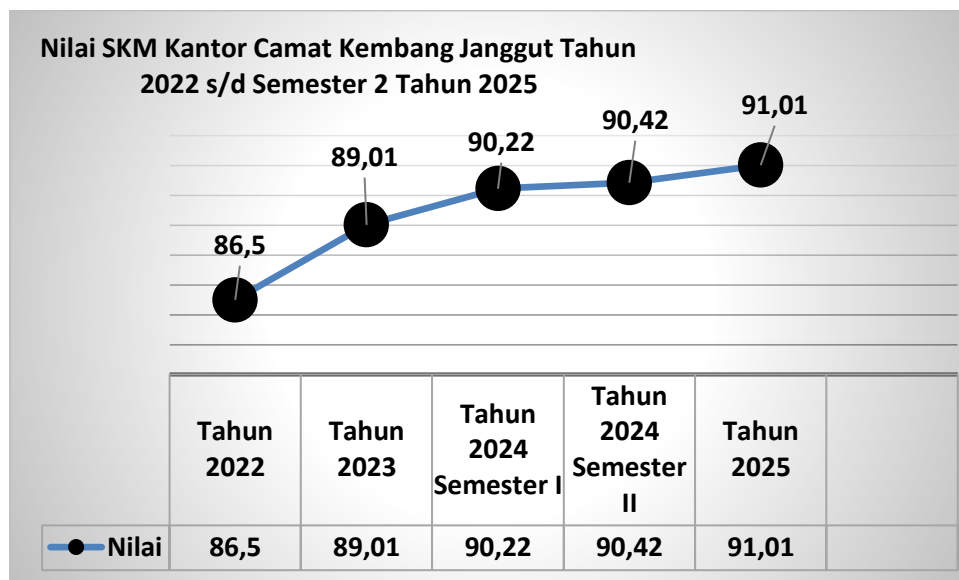
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

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	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Pelayanan	Perbaikan sistem internet			√	√	Pelayanan Umum
2	Kualitas Sarana dan Prasarana	Mengoordinasikan dengan pimpinan tentang perbaikan dan melengkapi sarana dan prasarana			√		Pelayanan Umum
3	Prosedur Pelayanan	Sosialisasi ke Desa			√		Pelayanan Umum

2.4. 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 Kantor Camat Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui grafik berikut



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 tahun 2025 Kantor Camat Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Kembang Janggut periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.49
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.48
3	Waktu Penyelesaian	3.33
4	Biaya/Tarif	3.96
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.49
6	Kompetensi Pelaksana	3.64
7	Perilaku Pelaksana	3.74
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.88
9	Sarana dan Prasarana	3.55

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Evaluasi Kinerja Paten	Sudah ditindak lanjuti	Telah Melakukan Rapat- Rapat Internal Paten	Terlampir
	1.2 Penguatan Kompetensi Personil Pelayanan		Pendampingan terhadap personil pelayanan khususnya dalam penggunaan perangkat kerja /komputer dan lainnya	
	1.3 (Koordinasi dengan tingkat kabupaten terkait Sistem Informasi Aplikasi terpadu		Melakukan koordinasi dengan tingkat Kabupaten	
2	2.1 (Evaluasi Kinerja Paten)	Sudah ditindak lanjuti	Telah melakukan rapat menyamakan persepsi tentang pelayanan	Terlampir
	2.2 (Monitoring Ke tingkat Desa Desa] Terkait Administrasi Pelayanan		Melakukan perjalanan ke desa untuk monitoring padudes	
	2.3 (Penguatan Kompetensi Personil] Pelayanan)		Mengevaluasi kinerja petugas pelayanan mulai dari tingkat kehadiran sampai kemampuan dalam pelayanan	
3	3.1 (Evaluasi Berkas Pelayanan)	Sudah ditindak lanjuti	Meneliti dan menelaah berkas pelayanan	Terlampir
	3.2 (Evaluasi Kinerja Petugas Pelayanan)		Mengevaluasi tingkat kehadiran petugas pelayanan	
	3.3 (Rapat-Rapat Internal)		Rapat internal paten	

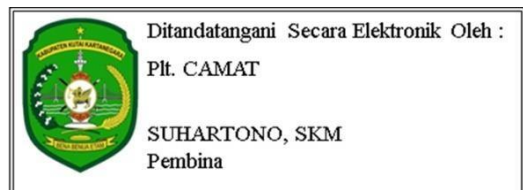
BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak **450** orang mengisi SKM pada Kecamatan Kembang Janggut di tahun 2025 dengan berbagai macam pelayanan yang tersedia.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Kembang Janggut, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,22. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Kembang Janggut mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun 2023 ke 2024, yang kemudian diikuti sedikit penurunan pada tahun 2025, namun tetap berada pada level yang tinggi.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu **persyaratan dan perilaku petugas**.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Kembang Janggut telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Kembang Janggut, 11 Desember 2025



LAMPIRAN

1. Kuisioner

The screenshot displays the SurveiJukar web application interface. A central modal form is open, titled "Data Yang Anda Masukkan Akan Dijamin Kerahasiaannya." (The data you enter will be guaranteed confidential). The form contains the following fields:

- Nama *** (Name): Input field for "Nama Lengkap..."
- Nomor Handphone *** (Phone Number): Input field for "Nomor Handphone..."
- Jenis Kelamin *** (Gender): Dropdown menu with "Pilih" (Select)
- Usia *** (Age): Dropdown menu with "Pilih" (Select)
- Pendidikan *** (Education): Dropdown menu with "Pilih" (Select)
- Pekerjaan** (Occupation): Input field for "Pekerjaan..."

At the bottom of the modal are two buttons: "Batal" (Cancel) and "Lanjutkan" (Continue).

The background of the application shows a sidebar with a "List Pelayanan" (Service List) and a main area with service cards for "Pembuatan KTP-EL/Biodata", "Pembuatan Rekomendasi", and "Legalisir SKTM". The top navigation bar includes the "SurveiJukar" logo and the "Kecamatan Kembang Janggut" (Kecamatan Kembang Janggut) header.

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

