

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRI WULAN I



KECAMATAN WONOTIRTO
KABUPATEN BLITAR
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN 1

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)..... 1

DAFTAR ISI 2

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Tujuan dan Manfaat 1

1.3 Metode Pengumpulan Data 1

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 2

1.5 Penentuan Jumlah Responden 2

BAB II 3

ANALISIS DATA SKM 3

2.1 Analisis Responden..... 3

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan..... 5

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut..... 6

2.4 Tren Nilai SKM 7

BAB III 9

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 9

BAB IV 11

KESIMPULAN 11

LAMPIRAN 14

1. Kuesioner..... 14

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)..... 15

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.

Kecamatan Wonotirto Kabupaten Blitar 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 Wonotirto Kabupaten Blitar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan

Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan menggunakan aplikasi E-SUKMA yang disebarkan kepada 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 Wonotirto Kabupaten Blitar 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 66 orang dan sampel sebanyak 66.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 66 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	36	55%
		Perempuan	30	45%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	15	22%
		SMP/Sederajat	16	24%
		SMA/Sederajat	30	45%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	5	7.5%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	66	100%
		Disabilitas	0	0%
4	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Realisasi Tindak Lanjut (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	Kecamatan Wonotirto Kabupaten Blitar	Triwulan I 2026	3.31	3.31	3.23	4.00	3.15	3.15	3.23	4.00	3.31	3.38	B (Baik)	13	Elektronik (E-SUKMA)	1. Produk/Jenis Pelayanan (U5) 2. Kompetensi Pelaksana (U6) 3. Waktu penyelesaian (U3)	100%

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 75. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 80 adalah nilai terendah kedua.

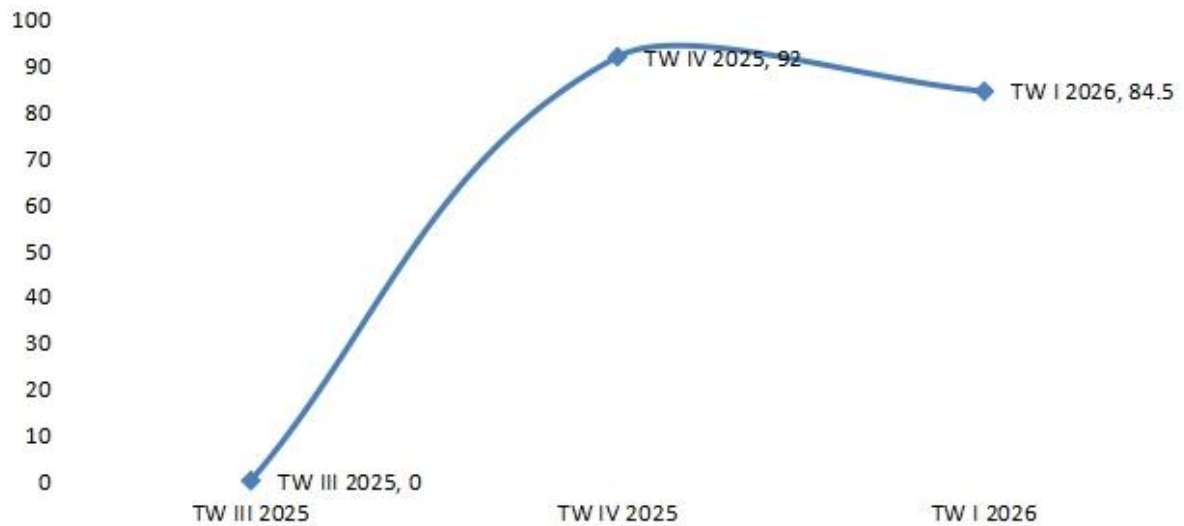
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melaksanakan sosialisasi dan memberikan penjelasan untuk mereviu standar pelayanan dan syarat yang dibutuhkan.	Januari 2026	Bidang Pelayanan
2	Perilaku Petugas	Memberikan Arahan kepada Pengguna terkait dengan pengisian.	Januari- Maret2026	Bidang Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Wonotirto Kabupaten Blitar dapat dilihat melalui tabel berikut :



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Wonotirto Kabupaten Blitar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 66 orang mengisi SKM pada Kecamatan Wonotirto Kabupaten Blitar di tri wulan I tahun 2026. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 34 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Wonotirto Kabupaten Blitar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,75. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Wonotirto Kabupaten Blitar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025-2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan perilaku petugas.

Kabupaten Blitar, April 2026

Camat Wonotirto



Dany Musafa Kamil., S.Sos., M.M
NIP. 198001042003121008

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SKM Kecamatan Wonotirto Kabupaten blitar

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

 Kurang sesuai.

 Tidak sesuai.

 Sangat sesuai.

 Sesuai.

◀ Sebelumnya

Selanjutnya ▶



SKM Kecamatan Wonotirto Kabupaten blitar

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

 Tidak cepat.

 Kurang cepat.

 Sangat cepat.

 Cepat.

◀ Sebelumnya

Selanjutnya ▶



SKM Kecamatan Wonotirto Kabupaten blitar

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

 Kurang mudah.

 Sangat mudah.

 Tidak mudah.

 Mudah.

◀ Sebelumnya

Selanjutnya ▶



SKM Kecamatan Wonotirto Kabupaten blitar

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

 Murah

 Cukup mahal

 Sangat mahal

 Gratis/Sesuai ketentuan

◀ Sebelumnya

Selanjutnya ▶

SKM Kecamatan Wonotirto Kabupaten blitar

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai

◀ Sebelumnya

Selanjutnya ▶

SKM Kecamatan Wonotirto Kabupaten blitar

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- ☐ Tidak kompeten
- ☐ Kurang kompeten
- ☐ Sangat kompeten
- ☐ Kompeten

◀ Sebelumnya

Selanjutnya ▶

SKM Kecamatan Wonotirto Kabupaten blitar

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Sangat sopan dan ramah
- ☐ Tidak sopan dan ramah
- ☐ Kurang sopan dan ramah

◀ Sebelumnya

Selanjutnya ▶

SKM Kecamatan Wonotirto Kabupaten blitar

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik.
- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi

◀ Sebelumnya

Selanjutnya ▶

SKM Kecamatan Wonotirto Kabupaten blitar

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

 Buruk

 Sangat Baik

 Cukup

 Baik

◀ Sebelumnya

Selanjutnya ▶

Bagaimana integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan

 Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat, namun disertai dengan permintaan imbalan yang tidak sesuai dengan etika dan integritas profesi.

 Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, menunjukkan kepatuhan terhadap prosedur dan prinsip integritas

 Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, serta melaksanakannya dengan cepat dan efisien, tanpa melanggar integritas atau etika kerja

 Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan

SKM Kecamatan Wonotirto Kabupaten blitar

Bagaimana pendapat anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan

 Standar pelayanan tidak dipublikasikan

 Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya dan jelas

 Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya

 Standar pelayanan dipublikasikan sebagian

◀ Sebelumnya

Selanjutnya ▶



SKM Kecamatan Wonotirto Kabupaten blitar

Ceritain dong, menurutmu apa yang perlu kita perbaiki?

◀ Sebelumnya

Kirim

Konfirmasi dulu dong, sebelum lanjut !!



Tulis ulang nomor diatas



Kami menggunakan captcha untuk keamanan data serta untuk memastikan data yang dimasukkan bukan berasal dari robot.

Lanjut kirim jawaban

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN WONOTIRTO				
HARI/TANGGAL*	:			
NAMA*	:			
ALAMAT*	:			
NO HP*	:			
UMUR*	:			
PEKERJAAN*	:			
PENDIDIKAN*	:	☐ SD	☐ SMP/SLTP	☐ SMA/SLTA ☐ S1
GENDER*	:	☐ LAKI-LAKI	☐ PEREMPUAN	
JENIS LAYANAN*	:	PEREKAMAN ☐ EKTP/PERUBAHAN ELEMEN ☐ SKCK ☐ PROPOSAL ☐ AHLI WARIS ☐ DISPEN NIKAH ☐ REGISTER KAPAL ☐ REKOMENDASI IZIN PENELITIAN ☐ LAIN-LAIN		
KETERANGAN*	:	☐ SANGAT PUAS	☐ PUAS	☐ CUKUP ☐ TIDAK PUAS

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

