

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Taman. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Kecamatan Taman.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, 27 November 2025



Drs. SUKISMAN, M.A

Pembina Tk I

NIP. 19671220 199412 1 001

Daftar Isi

Judul	i
Kata Pengantar	1
Daftar Isi	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Dasar Pelaksanaan	3
C. Maksud	3
D. Tujuan	4
E. Prinsip	4
F. Manfaat	5
BAB II ANALISIS DAN PEMBAHASAN	6
A. Profil Unit Pelayanan	6
B. Metode Pelaksanaan	6
1. Perencanaan	
2. Tim Pelaksana Survei	
3. Lokasi	
4. Waktu Pelaksanaan	
5. Teknik Survei	
6. Responden	
7. Bentuk Jawaban	
8. Pengolahan dan Analisis Data	
9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	
10. Proses Kontrol Kualitas	
11. Penyusunan Laporan	
C. Analisis dan Pembahasan	8
1. Karakteristik Responden	
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan	
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat	
BAB III KESIMPULAN	13
A. Kesimpulan	13
B. Saran	14
C. Rencana Tindak Lanjut	14
BAB IV PENUTUP	15

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Dasar Pelaksanaan,

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Bupati Pematang Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang.

C. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk

- mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan pada Kecamatan Taman yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
 - c. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kecamatan Taman.

D. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Taman pada Semester II Tahun 2025;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Taman;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kecamatan Taman;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan di Kecamatan Taman;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Kecamatan Taman;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

E. Prinsip

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan

secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

F. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara 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 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Profil Unit Pelayanan

Kecamatan Taman merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Pemalang yang berada di pusat kota Kabupaten Pemalang yang memiliki luas wilayah 67,41 km² terdiri dari 19 desa dan 2 kelurahan dengan jumlah penduduk (2020) 187.459 jiwa. Selain wilayah yang luas dan jumlah penduduk yang padat, permasalahan yang dihadapi di Kecamatan Taman juga sangat kompleks, terutama dalam pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat agar penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Taman semakin baik dan hasil survei ini dapat digunakan sebagai acuan dalam perencanaan dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan pelayanan di tahun mendatang.

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pemalang pada Semester I tahun 2025 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM di Kecamatan Taman terdiri dari:

1. Pengarah : Camat Taman
2. Pelaksana
 - a) Ketua : Kasi Pelayanan Kecamatan Taman
 - b) Anggota :
 - 1) Shela
 - 2) Ega
 - 3) Yudi Feri K
3. Sekretariat : Sekretaris Kecamatan Taman

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Kecamatan Taman.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan November – Desember 2025.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Taman pada Semester II Tahun 2025. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada pengunjung dan mengisinya pada unit layanan publik.

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie. Untuk Kecamatan Taman responden dilakukan bagi pengunjung yang melakukan pelayanan setiap harinya selama satu bulan.

7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya, sehingga terstandardisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

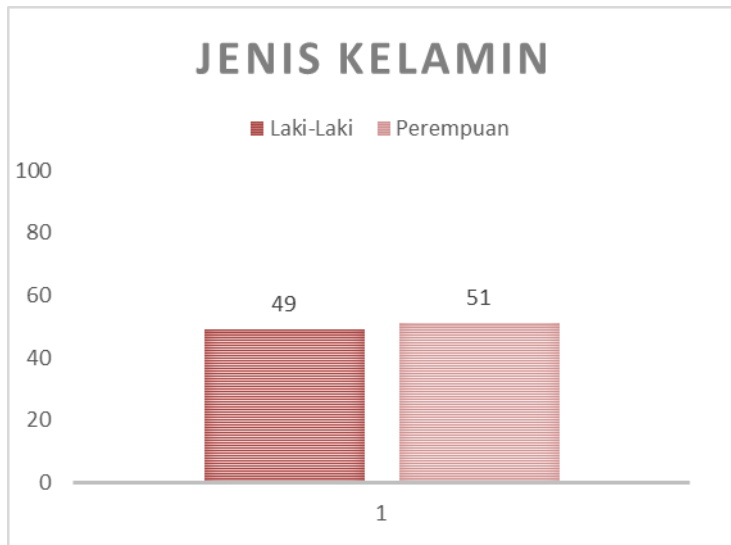
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Taman pada Semester II Tahun 2025 ini adalah pengguna layanan di Kecamatan Taman diperoleh 100 responden dari 9 layanan di Kecamatan Taman. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

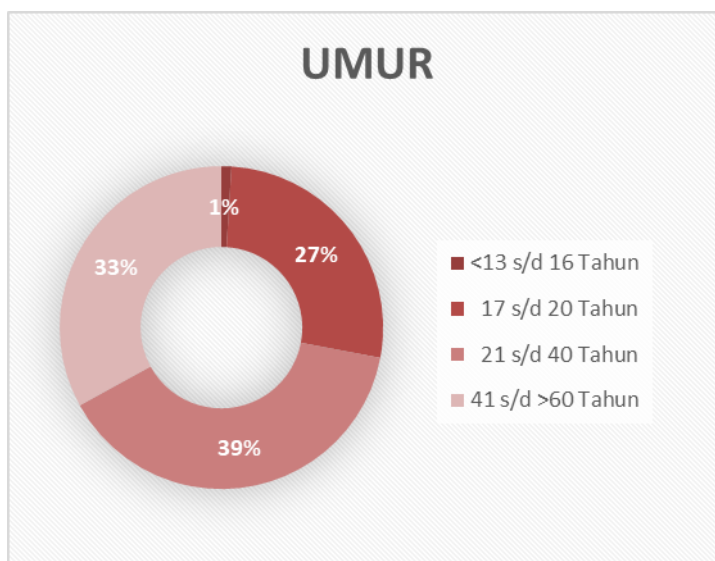
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Kecamatan Taman pada Semester II Tahun 2025, dapat disampaikan sebagai berikut:

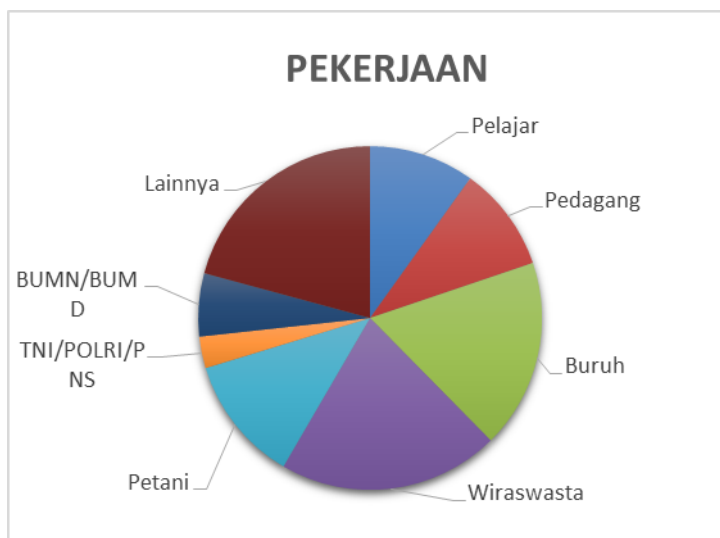
a. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Taman berdasarkan jenis kelamin.



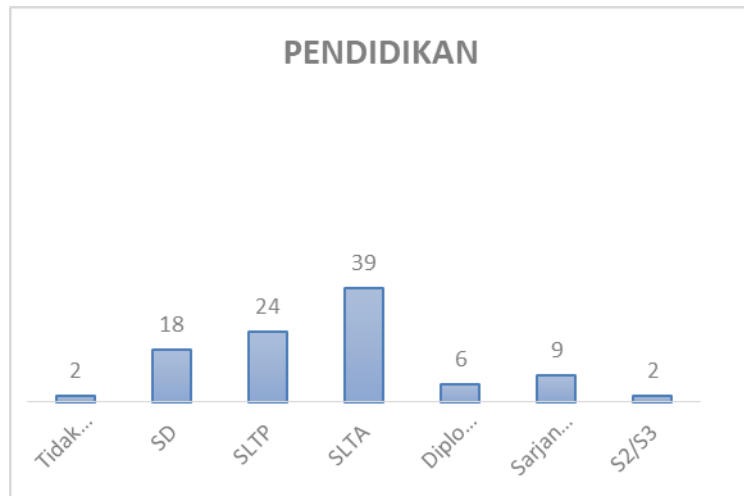
b. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Taman berdasarkan umur.



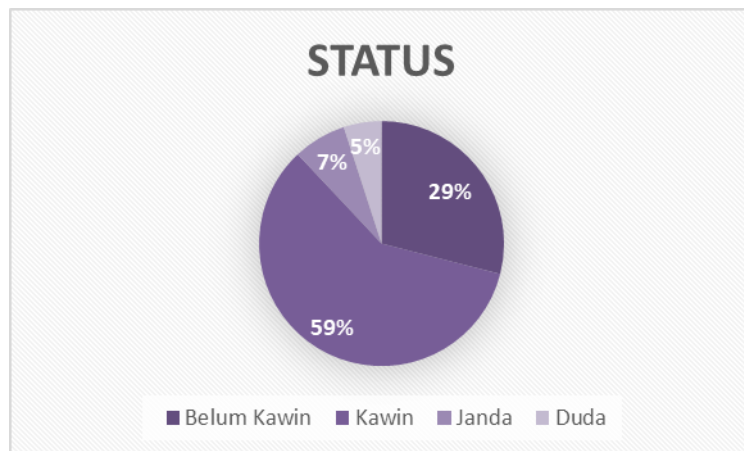
c. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Taman berdasarkan pekerjaan



d. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Taman berdasarkan pendidikan.

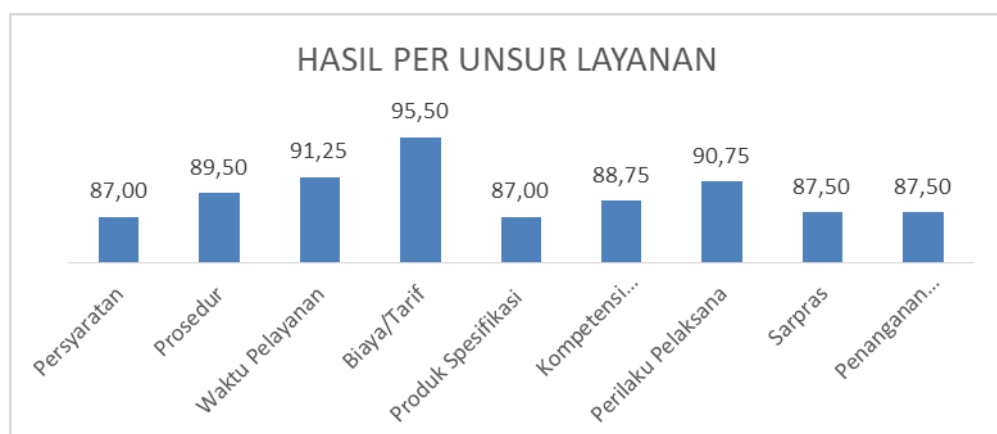


e. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Taman berdasarkan status.



2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan pada Kecamatan Taman pada Semester II Tahun 2025, indeks per unsur pelayanan meliputi:



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Kecamatan Taman. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

1. Perlu peningkatan sarana dan prasarana ruang pelayanan, antara lain penambahan kursi tunggu dan perbaikan AC ruang pelayanan;
2. Perlu adanya permen dan minuman untuk pengguna layanan;
3. Perlu tambahan petugas layanan.

BAB III

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Kecamatan/Kabupaten Pemalang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	86,50	Baik
2	Prosedur	87,75	Baik
3	Waktu Pelayanan	87,25	Baik
4	Biaya/Tarif	85,25	Baik
5	Produk Spesifikasi	85,75	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87,00	Baik
7	Perilaku Pelaksana	85,75	Baik
8	Sarana dan Prasarana	83,75	Baik
9	Penanganan Pengaduan	85,25	Baik
IKM		85,94	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Kecamatan Taman masuk pada kategori A (Sangat Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, semua layanan memperoleh predikat sangat baik. Meskipun telah memperoleh predikat sangat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :

- a. Waktu Pelayanan;
- b. Syarat;
- c. Sarana dan Prasarana.

B. Saran

Selain pertanyaan tentang unsur pelayanan, pada kegiatan survey ini responden juga diminta untuk memberikan kritik dan saran yang akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Taman. Kritik dan saran dari responden dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Perlu adanya perbaikan AC dalam ruang layanan;
2. Perlu tambahan kursi tunggu utamanya ketika masyarakat pengguna layanan ramai;
3. Perlu adanya penambahan petugas layanan dalam memberikan layanan.

C. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Waktu layanan dan syarat layanan	Evaluasi standar pelayanan minimal	TW IV TA 2024	Kasi Pelayanan
2	Sarana	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan AC diruang Pelayanan; • Penambahan kursi tunggu. 	TW IV TA 2024	Kasi Pelayanan
3	Petugas layanan	Usulan penambahan petugas layanan dikarenakan Pensiun.	TW IV TA 2024	Kasi Pelayanan

BAB IV PENUTUP

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Taman Pada Semester II Tahun 2025 dengan jumlah responden 100 dari beberapa pengunjung yang datang ke pelayanan. Indeks yang diperoleh 85.94 dapat dikategorikan Baik (B). Unsur layanan sebagai pendukung tertinggi adalah biaya/tarif yang gratis, perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana sementara unsur layanan yang terendah adalah penanganan pengaduan, waktu pelayanan dan sarana dan prasarana.

SKM ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan bermanfaat untuk pelayanan publik ke depannya di Kecamatan Taman agar lebih baik.

**CAMAT TAMAN**
Drs. SUKISMAN, M.A

Pembina Tk I

NIP. 19671220 199412 1 001

LAMPIRAN



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2025**

**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
KECAMATAN TAMAN**

Jl. Kapten Piere Tendean No.02 Taman 52361
Telepon 3277621