

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025



KECAMATAN BARENG
KABUPATEN JOMBANG

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karuniaNya semata, maka kami dapat menyelesaikan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bareng Kabupaten Jombang Tahun 2025

Laporan ini merupakan tanggung jawab Kecamatan Bareng, atas pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan selama tahun 2025.

Kami telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyusun dan mewujudkan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bareng Tahun 2025, tetapi kami tetap menyadari bahwa laporan yang kami sajikan ini masih banyak kekurangannya. Oleh sebab itu saran dan kritik membangun demi tersusunnya laporan yang baik akan dengan senang hati kami terima. Demikian untuk dimaklumi.

Bareng, 1 Juli 2025

Camat Bareng



USMAN, SE., M.Si.

Pembina Tk. 1/ IV b

NIP. 197108061998031007

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II 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.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Perkembangan Nilai IKM.....	11
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Formulir Kuesioner	1
2. Laporan Responden.....	5
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam 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, diamanatkan bahwa 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.

Salah satu bentuk pelibatan masyarakat tersebut adalah melalui survei kepuasan masyarakat sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini, setidaknya ada sembilan unsur layanan yang akan menjadi indikator penilaian tingkat kepuasan penyampaian layanan kepada masyarakat.

Dengan survei kepuasan masyarakat diharapkan akan memberikan gambaran secara lebih terhadap rencana-rencana perbaikan kualitas pelayanan baik untuk pencapaian jangka pendek yang segera dapat dinikmati oleh pengguna layanan, ataupun rencana perbaikan dalam jangka menengah dalam rangka mendukung terciptanya pelayanan prima.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai upaya pelibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur-unsur dalam layanan yang dimiliki oleh Kecamatan Bareng.

Sasaran pelaksanaan kegiatan survei adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Penyelenggaraan survei kepuasan diharapkan akan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya, misalnya :

- a. Dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pada tiap layanan yang untuk selanjutnya dapat menjadi pedoman dalam upaya perbaikan.
- b. Memberikan gambaran dari sudut pandang masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.
- d. Dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA

2.1 Pelaksana SKM

Survei kepuasan masyarakat pada Kecamatan Bareng dilaksanakan secara daring melalui aplikasi yang diakses melalui link bit.ly/sukmaBareng . atau kode barcode yang disediakan pada papan informasi di Pelayanan PATEN Kecamatan Bareng_ Aplikasi tersebut dapat diakses secara mudah baik menggunakan laptop maupun menggunakan telepon genggam berbasis android yang didukung jaringan WiFi atau data seluler yang masih memiliki kuota.

Melalui aplikasi SUKMASANTRI tersebut, masyarakat yang telah menerima layanan dapat memberikan penilaian terhadap unsur-unsur layanan sesuai jenis layanan yang telah diterimanya. Sesuai dengan dokumen standar pelayanan, pada Kecamatan Bareng memiliki 6 jenis layanan, antara lain :

1. Fasilitasi KTP elektronik
2. Fasilitasi Kartu Keluarga (KK)
3. Fasilitasi Pindah Kependudukan Antar Kecamatan
4. Fasilitasi Proposal Bantuan Sosial/Keagamaan
5. Pendaftaran Identitas Kependudukan Digital (IKD)
6. Fasilitasi Surat Keterangan Lainnya

Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan penilaian, telah dilakukan penyederhanaan link tautan menjadi "QR Code", dan dipandu langsung oleh tenaga pelayanan /aparatur untuk membimbing penggunaan aplikasi tersebut.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei kepuasan masyarakat merupakan metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada masyarakat sebagai responden survei. Data-data tersebut terdiri atas identitas responden yang terbatas hanya nama, nomer HP, jenis kelamin dan usia responden.

Selanjutnya pertanyaan-pertanyaan ditujukan untuk kebutuhan penilaian kepuasan terhadap jenis layanan melalui unsur-unsur layanan yang meliputi :

- a. **Persyaratan** : kemudahan atas syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : kejelasan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu penyelesaian** : jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya/ tarif** : biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : hasil / produk pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. **Kompetensi pelaksana** : pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman pemberi layanan.
- g. **Perilaku pelaksana** : sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : kemudahan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan prasarana** : kondisi sarana yang digunakan dalam pelayanan.
- j. **Dan penilaian Index Korupsi sampai dengan 15 pertanyaan untuk di nilai masyarakat sebagai pengguna layanan.**

Responden diberikan empat pilihan jawaban yang merujuk pada kondisi unsur layanan sebagaimana yang dirasakan/dilihat/dipahami selama mendapatkan layanan misalnya “sangat cepat”, “cepat”, “kurang cepat”, “tidak cepat”, untuk menilai unsur waktu pelayanan.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data responden Kecamatan Bareng selain bertempat di ruang kerja, juga dilakukan pengumpulan data responden di luar ruang kerja pada saat pelaksanaan sosialisasi, pembinaan maupun kegiatan pendampingan kepada responden.

Pada beberapa bagian di ruang kerja telah disediakan gambar “QR code” sehingga responden dengan telepon genggam dapat secara langsung melakukan pemindaian gambar tersebut.

Sementara pada kegiatan sosialisasi, pembinaan maupun kegiatan pendampingan, gambar “QR code” tersebut ditampilkan pada layar di akhir sesi kegiatan. Sementara kepada responden yang menggunakan laptop atau perangkat lain disediakan link tautan yang dapat diketik secara mudah.

2.4 Waktu Pelaksanaan

Kecamatan Bareng menyelenggarakan survei kepuasan sepanjang tahun dengan penyusunan laporan setiap tribulan. Walaupun demikian, aplikasi SUKMASANTRI mampu menampilkan hasil pengumpulan data dan hasil pengolahan data penilaian responden setiap saat.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Kelebihan yang diberikan dalam survei secara daring adalah kecepatan dan kemampuan untuk menggunakan responden yang sebesar-besarnya tanpa pelibatan tenaga surveyor dan ketersediaan formulir kertas, serta kecepatan dalam menampilkan hasil pengolahan datanya.

Dengan aplikasi SUKMASANTRI tidak dilakukan pembatasan terhadap jumlah responden, namun demikian tetap dilakukan pembatasan untuk setiap responden hanya dapat menilai satu jenis layanan dalam satu tahun berjalan survei, dengan demikian dapat dipastikan tidak ada penilaian berulang oleh responden dalam satu jenis layanan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 244 orang responden s/d 31 Oktober 2024, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JML	%
1.	JENIS KELAMIN	Laki-laki	97	39,75%
		Perempuan	147	60,24%
2.	USIA	< 20 Tahun	75	30,73%
		20 – 29 Tahun	70	28,68%
		30 – 39 Tahun	55	22,54%
		40 – 49 Tahun	20	8,19%
		>50 Tahun	24	9,83%
3.	JENIS LAYANAN	1. Fasilitas KTP elektronik	174	71,31%
		2. Fasilitas Kartu Keluarga (KK)	39	15,98%
		3. Fasilitas Proposal Bantuan Sosial/Keagamaan	2	0,81%
		4. Fasilitas Pindah Kependudukan Antar Kecamatan	23	9,42%
		5. Pendaftaran Identitas Kependudukan Digital (IKD)	70	28,68%
		6. Fasilitas Surat Keterangan Lainnya	6	2,45%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai kepuasan terhadap layanan dinyatakan dalam sebuah indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan penggambaran kondisi sebagai berikut :

IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100	A	Sangat Baik

Hasil survey kepuasan masyarakat pada Kecamatan Bareng adalah sebagai berikut :

	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	89,02	92,42	89,39	96,97	89,77	92,42	94,32	92,80	93,56
Mutu Layanan per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,30								
Kinerja Unit Layanan	(A atau Sangat Baik)								

Keterangan :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Prosedur
- U3 : Jangka waktu
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Layanan
- U6 : Kompetensi Petugas
- U7 : Sikap Petugas
- U8 : Sarana/Prasarana
- U9 : Pengelolaan Pengaduan

BAB IV ANALISIS HASIL

SURVEI

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari 9 unsur layanan yang telah dilakukan survei, dapat diketahui 2 unsur layanan dengan nilai terendah dan 2 unsur layanan dengan nilai tertinggi, sebagai berikut :

- a. Dua unsur dengan nilai terendah adalah :
 1. Persyaratan (93,24)
 2. Produk Layanan (93,67).
- b. Dua unsur dengan nilai tertinggi adalah
 1. Biaya/Tarif (97,12)
 2. Perilaku/ Sikap petugas (96,40)

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 : “Kepuasan Pelayanan akan terus ditingkatkan”

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Jangka waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan belum cepat, khususnya pelayanan penerbitan cetak Kartu Keluarga (KK) .
- Produk Spesifikasi Pelayanan tindak lanjut dari hasil / produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei tersebut kiranya perlu disusun rencana perbaikan terhadap unsur-unsur yang termasuk dalam 2 kategori nilai terendah melalui diskusi internal Kecamatan Bareng dengan melibatkan pejabat penanggung jawab pelayanan khususnya TIM PATEN Kecamatan Bareng. Rencana tindak lanjut dalam

program/kegiatan dan target pelaksanaan melalui jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (12 s.d. 24 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan) setelah hasil survei ditetapkan.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Perbaikan di Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu Penyelesaian	Menyampaikan kembali pada rapat dengan perangkat desa (Sekdes dan Kasi Pemerintahan) terkait persyaratan Pelayanan agar masyarakat yang datang ke Kecamatan sudah membawa persyaratan lengkap agar pelayanan lebih cepat terselesaikan.				√	Tim PATEN
2.	Persyaratan	Menyampaikan kembali pada rapat dengan perangkat desa (Sekdes dan Kasi Pemerintahan) terkait persyaratan Pelayanan				√	Tim PATEN
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menyampaikan kembali pada rapat dengan perangkat desa (Sekdes dan Kasi Pemerintahan) terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				√	Tim PATEN

4.3 Perkembangan Nilai IKM

Berdasarkan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan pada tahun-tahun sebelumnya, kiranya dapat diketahui perkembangan nilai IKM Kecamatan Bareng yang menjadi gambaran atas keberhasilan dalam upaya perbaikan layanan yang telah dilakukan.



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga tahun 2024 pada Kecamatan Bareng.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga 30 Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Bareng, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,11 lebih tinggi dari tahun sebelumnya. Dibuktikan dengan adanya konsistensi peningkatan yang setiap tahun dari tahun 2020-2024
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jangka waktu pelayanan dan produk spesifikasi pelayanan

Ditetapkan : di Jombang
Pada tanggal : 30 Juni 2025

Camat Bareng



USMAN, SE., M.Si.

Pembina Tk. 1/ IV b

NIP. 197108061998031007

LAMPIRAN

1. Formulir Kuesioner

Formulir SKM yang digunakan pada Tahun 2025 menggunakan aplikasi SUKMASANTRI

The screenshot shows a form titled "Data Responden" for the "Kecamatan Ngoro" region. It contains five input fields: "Inputkan Nama", "Inputkan Nomor Hp", "Inputkan Umur", "Jenis Kelamin" (a dropdown menu), and "Layanan" (a dropdown menu). A green "Submit" button is located at the bottom of the form.

The screenshot shows a survey question titled "Kondisi Pelayanan". The question is "1. Apakah persyaratan yang ditentukan jelas?". There are four radio button options: "a. Tidak jelas", "b. Kurang jelas", "c. Jelas", and "d. Sangat Jelas". A "Reset Pilihan" button is on the left, and a "Next" button is on the right. A progress indicator at the bottom shows 10 dots, with the first dot filled.

The screenshot shows a survey question titled "Kondisi Pelayanan". The question is "2. Apakah mekanisme pelayanan yang berikamn telah disampaikan dengan jelas dan transparan?". There are four radio button options: "a. Tidak mudah dan tidak tranparan", "b. Kurang mudah dan kurang tranparan", "c. Mudah dan tranparan", and "d. Sangat mudah dan sangat tranparan". A "Reset Pilihan" button is on the left, and "Previous" and "Next" buttons are on the right. A progress indicator at the bottom shows 10 dots, with the first dot filled.

Kondisi Pelayanan

3. Waktu pelayanan kami cepat ?

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

5. Apakah kualitas hasil layanan yang memuaskan?

- a. Tidak memuaskan
- b. Kurang memuaskan
- c. Memuaskan
- d. Sangat memuaskan

Reset Pilihan

Previous

Next



Perangkat Survey Perangkat Daerah Kecamatan Ngoro - Fasilitas SKCK

Kondisi Pelayanan

6. Bagaimana kemampuan petugas kami?

- a. Tidak mampu
- b. Kurang mampu
- c. Mampu
- d. Sangat mampu



Perangkat Survey Perangkat Daerah Kecamatan Ngoro - Fasilitas SKCK

Kondisi Pelayanan

7. apakah perilaku petugas layanan kami ramah dan jujur / berintegritas ?

- a. Tidak Ramah dan tidak berintegritas
- b. Kurang Ramah dan kurang berintegritas
- c. Ramah dan berintegritas
- d. Sangat Ramah dan sangat berintegritas



Perangkat Survey Perangkat Daerah Kecamatan Ngoro - Fasilitas SKCK

Kondisi Pelayanan

8. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan kami?

- a. Buruk
- b. Kurang Baik
- c. Baik
- d. Sangat Baik



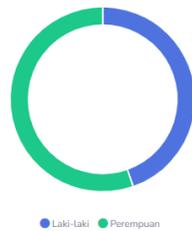
2. Laporan Responden

adalah data responden Kecamatan Bareng yang tercatat pada aplikasi Sukmasantri yang dapat diakses pada portal <https://sukmasantri.jombangkab.go.id/>

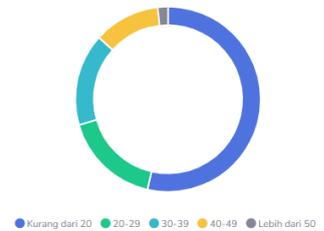
Sebaran Umur Responden

Nomor	Jenis Layanan	S1 2025	S2 2025
1	Fasilitasi Layanan KTP Elektronik	66	29
2	Fasilitasi Layanan Pindah Kependudukan	16	0
3	Fasilitasi Surat Rekomendasi/Keterangan Lainnya	30	4
Total Responden		112	33

Grafik Jenis Kelamin Responden



Grafik Sebaran Umur



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

