

LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2026



KECAMATAN JENGGAWAH
KABUPATEN JEMBER
TAHUN 2026

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	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	17
ANALISIS HASIL SKM	17
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	17
4.2 Rencana Tindak Lanjut	17
4.3 Tren Nilai SKM	18
BAB V	20
KESIMPULAN	20
LAMPIRAN	21

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 dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam rangka menjalankan amanat UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka kemudian 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 Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Jember, 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 dan pelayanan publik yang telah diberikan oleh Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember.

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 Jenggawah Kabupaten Jember dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi e-Sukma yang disebarkan kepada pengguna layanan selama periode bulan Januari-Juni Tahun 2026. 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 Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember yaitu:

1. **Persyaratan (U1)** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian (U3)** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif (U4)** : 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 (U5)** : 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 (U6)** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana (U7)** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana (U9)** : 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).

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 2 (dua) Semester dalam 1 (satu) tahun dan dilaporkan setiap semester. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan

1.	Persiapan	Januari 2026
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2026
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil SKM Semester I	Juni 2026
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil SKM Semester I	Juni 2026

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Semester I tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 159 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 97 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 159 orang responden periode 1 Januari – 23 Juni 2026, dengan rincian sebagai berikut :

Selamat Datang, Kecamatan Jenggawah

10.	Siti Musdalifa 15 Jan 2026 08155299026	Perempuan 27 Tahun	3	4	3	4	3	3	3	3	3
-----	---	-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Total responden: 159

Halaman 1

Nilai rekap Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan data survei diatas

Unsur Penilaian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur	3.57	3.49	3.33	3.89	3.42	3.51	3.54	3.86	3.38
NRR Tertimbang per Unsur	0.40	0.39	0.37	0.43	0.38	0.39	0.39	0.43	0.38
Jumlah NRR Tertimbang	3.55								
Jumlah NRR Tertimbang * 25	88.86								

© 2026 sukma.jatimprov.go.id by Pemprov Jatim

Sumber : <https://sukma.jatimprov.go.id/admin/laporan/survei>

3.2 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	Gender	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laki-Laki	41	3	3	3	4	3	4	3	4	3
2	Laki-Laki	41	3	3	3	4	3	4	3	4	3
3	Laki-Laki	41	3	3	3	4	3	4	3	4	3
4	Laki-Laki	42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	Perempuan	31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	Laki-Laki	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Perempuan	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Laki-Laki	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Perempuan	27	3	4	3	4	3	3	3	3	3
10	Perempuan	27	3	4	3	4	3	3	3	3	3
11	Perempuan	27	3	4	3	4	3	3	3	3	3
12	Perempuan	27	3	4	3	4	3	3	3	3	3
13	Perempuan	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	Laki-Laki	50	4	3	3	4	4	4	4	4	4
15	Laki-Laki	50	4	3	3	4	4	4	4	4	4
16	Laki-Laki	50	4	3	3	4	4	4	4	4	4
17	Laki-Laki	50	4	3	3	4	4	4	4	4	4
18	Laki-Laki	50	4	3	3	4	4	4	4	4	4
19	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Perempuan	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Perempuan	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Perempuan	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Laki-Laki	18	3	2	3	4	3	3	3	4	2
24	Perempuan	30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	Laki-Laki	33	3	3	3	4	3	4	3	4	4
26	Perempuan	23	3	4	3	4	4	4	4	4	4
27	Laki-Laki	46	3	3	3	3	3	3	4	4	4
28	Perempuan	39	4	4	3	4	4	3	4	4	4
29	Perempuan	27	3	3	3	3	3	3	3	4	4
30	Laki-Laki	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Laki-Laki	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Laki-Laki	17	4	4	2	4	4	4	4	4	4
33	Perempuan	17	3	3	3	3	3	3	3	4	3
34	Perempuan	32	3	3	2	4	3	3	3	4	3
35	Laki-Laki	50	4	4	4	3	4	3	4	4	4
36	Laki-Laki	25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	Perempuan	29	4	4	4	4	3	3	4	4	4
38	Perempuan	37	4	3	3	4	3	3	3	4	4

39	Perempuan	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	Laki-Laki	17	3	3	3	3	4	4	4	4	4
41	Laki-Laki	17	4	3	4	4	4	4	4	4	4
42	Laki-Laki	17	3	3	3	4	4	4	4	4	4
43	Laki-Laki	17	4	3	3	4	3	3	4	4	3
44	Laki-Laki	28	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	Laki-Laki	32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	Laki-Laki	50	4	4	3	4	4	4	3	4	4
47	Perempuan	31	3	4	3	4	3	4	4	4	4
48	Laki-Laki	24	2	3	1	4	1	1	2	2	1
49	Perempuan	45	4	4	3	4	3	4	4	4	3
50	Laki-Laki	55	3	3	4	2	3	4	1	1	1
51	Perempuan	48	3	4	3	4	3	3	4	4	4
52	Perempuan	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Laki-Laki	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Perempuan	19	4	4	3	4	4	4	4	4	3
55	Laki-Laki	27	4	3	2	4	3	4	3	4	3
56	Perempuan	24	3	4	3	4	3	4	4	4	3
57	Perempuan	46	4	4	4	4	3	3	3	4	3
58	Laki-Laki	46	4	4	3	4	3	3	4	4	3
59	Laki-Laki	26	3	3	3	4	3	3	4	4	3
60	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	3
61	Perempuan	19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	Perempuan	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Laki-Laki	26	4	4	3	4	3	4	3	4	3
64	Perempuan	27	4	4	3	4	3	4	4	4	3
65	Laki-Laki	24	3	4	4	4	3	3	4	4	3
66	Laki-Laki	27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	Perempuan	28	4	4	3	4	4	4	3	4	3
68	Laki-Laki	17	4	4	4	4	4	3	4	4	3
69	Perempuan	17	4	3	4	4	4	4	4	4	4
70	Perempuan	17	3	4	3	4	3	4	4	4	3
71	Perempuan	18	3	4	3	4	3	3	3	4	3
72	Perempuan	18	4	4	1	4	4	2	1	4	4
73	Perempuan	17	3	3	3	4	4	4	4	4	4
74	Laki-Laki	17	4	3	4	4	3	4	3	4	3
75	Perempuan	49	4	3	3	3	4	3	3	4	3
76	Perempuan	17	4	3	3	4	3	3	3	4	4
77	Perempuan	8	3	3	2	4	2	3	3	3	3
78	Perempuan	39	3	4	3	4	4	4	4	4	3
79	Laki-Laki	21	4	4	4	4	4	4	3	4	4
80	Perempuan	31	3	2	4	2	2	4	1	4	2
81	Perempuan	18	3	4	4	4	4	3	4	4	4
82	Perempuan	28	3	3	3	4	3	3	4	4	3
83	Perempuan	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	Perempuan	18	4	3	3	4	3	4	4	4	4

85	Perempuan	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Perempuan	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Perempuan	17	4	4	4	4	3	4	4	4	4
88	Laki-Laki	41	4	4	4	4	3	4	4	4	3
89	Perempuan	17	3	3	4	4	4	3	4	4	4
90	Laki-Laki	44	3	4	3	4	3	3	3	4	3
91	Perempuan	34	4	4	3	4	4	4	4	4	4
92	Perempuan	40	4	4	4	4	3	3	3	4	3
93	Perempuan	17	3	3	3	4	3	3	3	4	2
94	Laki-Laki	18	4	3	3	4	4	4	3	4	4
95	Laki-Laki	17	3	3	3	4	3	4	4	4	4
96	Perempuan	35	3	3	4	4	3	3	4	4	2
97	Perempuan	23	4	1	1	3	4	2	2	4	2
98	Perempuan	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Perempuan	17	3	4	4	4	4	4	4	4	4
100	Perempuan	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	Perempuan	27	4	3	3	4	3	4	3	4	4
102	Perempuan	28	3	4	3	4	3	4	4	4	4
103	Perempuan	17	3	3	2	4	3	3	3	4	3
104	Perempuan	17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	Laki-Laki	31	3	4	3	4	3	4	4	4	4
106	Perempuan	42	4	3	3	4	3	3	3	4	3
107	Perempuan	29	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108	Perempuan	33	4	4	3	4	4	4	3	4	4
109	Laki-Laki	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	Perempuan	17	4	4	1	1	1	1	2	2	3
111	Laki-Laki	31	4	1	2	4	2	2	4	3	4
112	Perempuan	18	3	2	1	3	1	1	2	2	2
113	Laki-Laki	31	4	1	4	3	2	1	2	1	4
114	Perempuan	18	4	3	4	4	4	4	3	4	4
115	Perempuan	30	3	3	2	4	3	3	4	4	2
116	Laki-Laki	27	4	4	4	4	4	4	4	4	3
117	Perempuan	52	4	4	4	4	4	3	4	4	3
118	Laki-Laki	31	4	3	3	4	3	4	4	4	3
119	Perempuan	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	Laki-Laki	18	4	3	4	4	3	3	4	4	3
121	Laki-Laki	20	4	4	4	4	3	3	3	4	3
122	Perempuan	36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	Laki-Laki	46	4	3	4	4	4	4	4	4	3
124	Laki-Laki	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	Perempuan	48	4	4	4	4	4	3	4	4	4
126	Perempuan	18	4	4	4	4	4	4	4	4	3
127	Perempuan	18	4	4	4	4	4	4	4	4	3
128	Laki-Laki	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	Laki-Laki	19	4	4	4	4	4	4	3	4	4
130	Laki-Laki	18	4	4	4	4	3	4	4	4	4

131	Perempuan	18	4	4	4	4	4	4	4	4	3
132	Perempuan	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	Perempuan	17	4	3	4	4	3	4	4	4	4
134	Laki-Laki	19	3	3	4	4	3	4	3	4	3
135	Laki-Laki	19	3	3	4	4	3	4	4	4	3
136	Perempuan	28	3	3	2	4	3	3	3	3	3
137	Laki-Laki	45	3	3	3	4	3	3	4	4	3
138	Perempuan	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
139	Perempuan	26	4	4	3	4	4	4	4	4	3
140	Laki-Laki	30	4	4	3	4	3	3	3	4	3
141	Perempuan	28	4	4	3	4	3	3	4	4	3
142	Laki-Laki	23	3	3	3	4	3	3	4	4	3
143	Laki-Laki	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
144	Perempuan	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	Perempuan	30	4	4	4	4	4	4	4	4	3
146	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	Laki-Laki	22	3	4	3	4	3	3	4	4	3
148	Laki-Laki	23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149	Laki-Laki	43	4	4	4	4	4	4	3	4	2
150	Perempuan	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	Laki-Laki	52	4	3	3	4	4	3	4	3	3
152	Perempuan	17	4	4	4	4	4	4	4	4	3
153	Laki-Laki	18	4	3	4	4	4	4	4	4	4
154	Perempuan	17	4	4	4	4	4	4	4	4	3
155	Perempuan	17	4	4	4	4	4	4	4	4	3
156	Perempuan	18	3	4	4	4	4	4	4	4	3
157	Laki-Laki	18	3	4	4	4	4	4	4	4	3
158	Laki-Laki	18	3	4	4	4	4	4	4	4	4
159	Laki-Laki	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur	3.57	3.49	3.33	3.89	3.42	3.51	3.54	3.86	3.38
NRR Tertimbang per Unsur	0.40	0.39	0.37	0.43	0.38	0.39	0.39	0.43	0.38
Jumlah NRR Tertimbang	3.55								
Jumlah NRR Tertimbang * 25	88.86								

Link Spreads : <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1nKBmNzaGkSQhz7P5LT-hwFURMwsm6iJkjN43mXlkPyE/edit?usp=sharing>

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 3,33. Selanjutnya Sarana Prasarana yang mendapatkan nilai 3,38 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur penilaian Biaya/Tarif yang gratis mendapatkan nilai 3,89, unsur penilaian penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,86 serta terakhir adalah unsur persyaratan yang mendapatkan nilai yaitu 3,57.

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 :

- Perlu adanya sistem nomer antrian pada bagian pelayanan terpadu agar lebih terarah dan dibutuhkan tanda untuk tiap prosedur pelayanan
- Waktu penyelesaian revisi KK masih kurang cepat
- Pelayanan sudah bagus. Saran saya dikasih nomor antrian di pintu masuk, biar orang yang mau perbaiki tidak saling mendahului karena saya kemarin bingung kok tidak ada nomor antriannya. Mau mendahului yang sudah datang gak enak sendiri

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan. Dikarenakan keterbatasan personil dengan banyaknya pelayanan yang diberikan.
- Keterbatasan luas ruangan pelayanan sehingga berpengaruh pada keterbatasan sarana prasarana.

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 22 Mei 2026. 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	Evaluasi Proses Bisnis Pelayanan	√	√	√	√	Kepala Seksi Pelayanan Umum
		Optimalisasi Pelayanan Front Office	√	√	√	√	Kepala Seksi Pelayanan Umum
		Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan	√	√	√	√	Camat
2	Sarana Prasarana	Inventarisasi dan evaluasi sarana prasarana pelayanan kegiatan		√		√	Sekretaris Camat dan Kepala Seksi Pelayanan

							Umum
		Peningkatan Kenyamanan Ruang Pelayanan			√		Sekretaris Kecamatan
		Penyediaan Sarana Informasi Pelayanan			√		Sekretaris Kecamatan

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 Jenggawah Kabupaten Jember dapat dilihat melalui hasil dari survei kepuasan pada aplikasi E-Sukma diantaranya sebagai berikut :

1. 2024 Semester 1: 90,5
2. 2024 Semester 2: 87,56
3. 2025 Semester 1: 88,64
4. 2025 Semester 2: 92,78
5. 2026 Semester I : 88,86

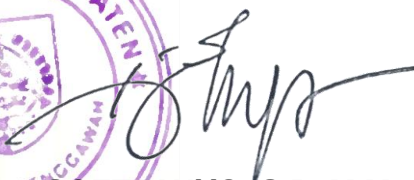
Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2026 pada Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode 1 (satu) semester mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 88,86.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan dan sarana prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur penilaian Biaya/Tarif yang gratis mendapatkan nilai 3,89, unsur penilaian penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,86 serta terakhir adalah unsur persyaratan yang mendapatkan nilai yaitu 3,57.

Jember, 26 Juni 2026
Camat Jenggawah,

SOETJAHYO, S.P, M.M
Pembina / IV.a
NIP. 19720613 199901 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



2. Hasil Olah Data SKM

NO	Gender	Umur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laki-Laki	41	3	3	3	4	3	4	3	4	3
2	Laki-Laki	41	3	3	3	4	3	4	3	4	3
3	Laki-Laki	41	3	3	3	4	3	4	3	4	3
4	Laki-Laki	42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	Perempuan	31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	Laki-Laki	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Perempuan	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Laki-Laki	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Perempuan	27	3	4	3	4	3	3	3	3	3
10	Perempuan	27	3	4	3	4	3	3	3	3	3
11	Perempuan	27	3	4	3	4	3	3	3	3	3
12	Perempuan	27	3	4	3	4	3	3	3	3	3
13	Perempuan	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	Laki-Laki	50	4	3	3	4	4	4	4	4	4

15	Laki-Laki	50	4	3	3	4	4	4	4	4	4
16	Laki-Laki	50	4	3	3	4	4	4	4	4	4
17	Laki-Laki	50	4	3	3	4	4	4	4	4	4
18	Laki-Laki	50	4	3	3	4	4	4	4	4	4
19	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Perempuan	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Perempuan	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Perempuan	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Laki-Laki	18	3	2	3	4	3	3	3	4	2
24	Perempuan	30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	Laki-Laki	33	3	3	3	4	3	4	3	4	4
26	Perempuan	23	3	4	3	4	4	4	4	4	4
27	Laki-Laki	46	3	3	3	3	3	3	4	4	4
28	Perempuan	39	4	4	3	4	4	3	4	4	4
29	Perempuan	27	3	3	3	3	3	3	3	4	4
30	Laki-Laki	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Laki-Laki	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Laki-Laki	17	4	4	2	4	4	4	4	4	4
33	Perempuan	17	3	3	3	3	3	3	3	4	3
34	Perempuan	32	3	3	2	4	3	3	3	4	3
35	Laki-Laki	50	4	4	4	3	4	3	4	4	4
36	Laki-Laki	25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	Perempuan	29	4	4	4	4	3	3	4	4	4
38	Perempuan	37	4	3	3	4	3	3	3	4	4
39	Perempuan	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	Laki-Laki	17	3	3	3	3	4	4	4	4	4
41	Laki-Laki	17	4	3	4	4	4	4	4	4	4
42	Laki-Laki	17	3	3	3	4	4	4	4	4	4
43	Laki-Laki	17	4	3	3	4	3	3	4	4	3
44	Laki-Laki	28	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	Laki-Laki	32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	Laki-Laki	50	4	4	3	4	4	4	3	4	4
47	Perempuan	31	3	4	3	4	3	4	4	4	4
48	Laki-Laki	24	2	3	1	4	1	1	2	2	1
49	Perempuan	45	4	4	3	4	3	4	4	4	3
50	Laki-Laki	55	3	3	4	2	3	4	1	1	1
51	Perempuan	48	3	4	3	4	3	3	4	4	4
52	Perempuan	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Laki-Laki	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Perempuan	19	4	4	3	4	4	4	4	4	3
55	Laki-Laki	27	4	3	2	4	3	4	3	4	3
56	Perempuan	24	3	4	3	4	3	4	4	4	3
57	Perempuan	46	4	4	4	4	3	3	3	4	3
58	Laki-Laki	46	4	4	3	4	3	3	4	4	3
59	Laki-Laki	26	3	3	3	4	3	3	4	4	3
60	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	3

61	Perempuan	19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	Perempuan	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Laki-Laki	26	4	4	3	4	3	4	3	4	3
64	Perempuan	27	4	4	3	4	3	4	4	4	3
65	Laki-Laki	24	3	4	4	4	3	3	4	4	3
66	Laki-Laki	27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	Perempuan	28	4	4	3	4	4	4	3	4	3
68	Laki-Laki	17	4	4	4	4	4	3	4	4	3
69	Perempuan	17	4	3	4	4	4	4	4	4	4
70	Perempuan	17	3	4	3	4	3	4	4	4	3
71	Perempuan	18	3	4	3	4	3	3	3	4	3
72	Perempuan	18	4	4	1	4	4	2	1	4	4
73	Perempuan	17	3	3	3	4	4	4	4	4	4
74	Laki-Laki	17	4	3	4	4	3	4	3	4	3
75	Perempuan	49	4	3	3	3	4	3	3	4	3
76	Perempuan	17	4	3	3	4	3	3	3	4	4
77	Perempuan	8	3	3	2	4	2	3	3	3	3
78	Perempuan	39	3	4	3	4	4	4	4	4	3
79	Laki-Laki	21	4	4	4	4	4	4	3	4	4
80	Perempuan	31	3	2	4	2	2	4	1	4	2
81	Perempuan	18	3	4	4	4	4	3	4	4	4
82	Perempuan	28	3	3	3	4	3	3	4	4	3
83	Perempuan	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	Perempuan	18	4	3	3	4	3	4	4	4	4
85	Perempuan	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Perempuan	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Perempuan	17	4	4	4	4	3	4	4	4	4
88	Laki-Laki	41	4	4	4	4	3	4	4	4	3
89	Perempuan	17	3	3	4	4	4	3	4	4	4
90	Laki-Laki	44	3	4	3	4	3	3	3	4	3
91	Perempuan	34	4	4	3	4	4	4	4	4	4
92	Perempuan	40	4	4	4	4	3	3	3	4	3
93	Perempuan	17	3	3	3	4	3	3	3	4	2
94	Laki-Laki	18	4	3	3	4	4	4	3	4	4
95	Laki-Laki	17	3	3	3	4	3	4	4	4	4
96	Perempuan	35	3	3	4	4	3	3	4	4	2
97	Perempuan	23	4	1	1	3	4	2	2	4	2
98	Perempuan	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Perempuan	17	3	4	4	4	4	4	4	4	4
100	Perempuan	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	Perempuan	27	4	3	3	4	3	4	3	4	4
102	Perempuan	28	3	4	3	4	3	4	4	4	4
103	Perempuan	17	3	3	2	4	3	3	3	4	3
104	Perempuan	17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	Laki-Laki	31	3	4	3	4	3	4	4	4	4
106	Perempuan	42	4	3	3	4	3	3	3	4	3

107	Perempuan	29	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108	Perempuan	33	4	4	3	4	4	4	3	4	4
109	Laki-Laki	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	Perempuan	17	4	4	1	1	1	1	2	2	3
111	Laki-Laki	31	4	1	2	4	2	2	4	3	4
112	Perempuan	18	3	2	1	3	1	1	2	2	2
113	Laki-Laki	31	4	1	4	3	2	1	2	1	4
114	Perempuan	18	4	3	4	4	4	4	3	4	4
115	Perempuan	30	3	3	2	4	3	3	4	4	2
116	Laki-Laki	27	4	4	4	4	4	4	4	4	3
117	Perempuan	52	4	4	4	4	4	3	4	4	3
118	Laki-Laki	31	4	3	3	4	3	4	4	4	3
119	Perempuan	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	Laki-Laki	18	4	3	4	4	3	3	4	4	3
121	Laki-Laki	20	4	4	4	4	3	3	3	4	3
122	Perempuan	36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	Laki-Laki	46	4	3	4	4	4	4	4	4	3
124	Laki-Laki	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	Perempuan	48	4	4	4	4	4	3	4	4	4
126	Perempuan	18	4	4	4	4	4	4	4	4	3
127	Perempuan	18	4	4	4	4	4	4	4	4	3
128	Laki-Laki	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	Laki-Laki	19	4	4	4	4	4	4	3	4	4
130	Laki-Laki	18	4	4	4	4	3	4	4	4	4
131	Perempuan	18	4	4	4	4	4	4	4	4	3
132	Perempuan	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	Perempuan	17	4	3	4	4	3	4	4	4	4
134	Laki-Laki	19	3	3	4	4	3	4	3	4	3
135	Laki-Laki	19	3	3	4	4	3	4	4	4	3
136	Perempuan	28	3	3	2	4	3	3	3	3	3
137	Laki-Laki	45	3	3	3	4	3	3	4	4	3
138	Perempuan	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
139	Perempuan	26	4	4	3	4	4	4	4	4	3
140	Laki-Laki	30	4	4	3	4	3	3	3	4	3
141	Perempuan	28	4	4	3	4	3	3	4	4	3
142	Laki-Laki	23	3	3	3	4	3	3	4	4	3
143	Laki-Laki	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
144	Perempuan	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	Perempuan	30	4	4	4	4	4	4	4	4	3
146	Perempuan	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	Laki-Laki	22	3	4	3	4	3	3	4	4	3
148	Laki-Laki	23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149	Laki-Laki	43	4	4	4	4	4	4	3	4	2
150	Perempuan	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	Laki-Laki	52	4	3	3	4	4	3	4	3	3
152	Perempuan	17	4	4	4	4	4	4	4	4	3

153	Laki-Laki	18	4	3	4	4	4	4	4	4	4
154	Perempuan	17	4	4	4	4	4	4	4	4	3
155	Perempuan	17	4	4	4	4	4	4	4	4	3
156	Perempuan	18	3	4	4	4	4	4	4	4	3
157	Laki-Laki	18	3	4	4	4	4	4	4	4	3
158	Laki-Laki	18	3	4	4	4	4	4	4	4	4
159	Laki-Laki	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur	3.57	3.49	3.33	3.89	3.42	3.51	3.54	3.86	3.38
NRR Tertimbang per Unsur	0.40	0.39	0.37	0.43	0.38	0.39	0.39	0.43	0.38
Jumlah NRR Tertimbang	3.55								
Jumlah NRR Tertimbang * 25	88.86								