

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



**KECAMATAN RAMBIPUJI
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	13
ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi e-Sukma yang disebarakan 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 Rambipuji 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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
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 Rambipuji Kabupaten Jember berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Semester I tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 275 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 160 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 80 orang responden periode 1 Januari – 24 Juni 2026, dengan rincian sebagai berikut :

Selamat Datang, Kecamatan Rambipuji

Total responden: 80

Halaman 8

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	3.39	3.34	3.20	3.66	3.31	3.39	3.38	3.65	3.28
NRR Tertimbang per Unsur	0.38	0.37	0.36	0.41	0.37	0.38	0.38	0.41	0.36
Jumlah NRR Tertimbang	3.4								
Jumlah NRR Tertimbang * 25	85								

© 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.	Nama Responden	Gender	Umur	no_tlp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Rosiful Aqli	Laki-Laki	28	085755475708	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	Muhammad Rafly Sechan	Laki-Laki	17	082141457577	3	3	2	4	3	3	3	4	3
3	Seyra Arlina	Perempuan	17	082333872405	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	Nyidia Zahra Dewi	Perempuan	17	085859902860	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	Amelia Dwi Cahyanti	Perempuan	17	0895381164734	3	3	3	4	4	3	4	4	4
6	Elok Wahyuni	Perempuan	39	085066381911	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Fanny	Laki-Laki	27	081357526513	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Siti Anisa Parhania Ramhadani	Perempuan	18	083114854524	4	4	3	4	4	3	4	4	4
9	Nita Aprilia	Perempuan	18	085708621229	3	3	3	4	3	4	4	3	3
10	Maharani Halimatus Zahro	Perempuan	18	085829659485	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Scyndia Bela	Perempuan	17	085604049047	4	4	3	4	4	4	4	4	3
12	Malila Annora	Perempuan	17	0895374967008	3	3	3	3	3	3	3	4	3
13	Malila Annora	Perempuan	17	0895374967008	3	3	3	3	3	3	3	4	3
14	Malila Annora	Perempuan	17	0895374967008	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	Malila Annora	Perempuan	17	0895374967008	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	Malila Annora	Perempuan	17	0895374967008	3	3	3	3	3	3	3	4	3

No.	Nama Responden	Gender	Umur	no_tlp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
17	Malila Annora	Perempuan	17	0895374967008	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	Malila Annora	Perempuan	17	0895374967008	3	3	3	3	3	3	3	4	3
19	Malila Annora	Perempuan	17	0895374967008	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	Nadhin Amalia Putri Pramitha	Perempuan	17	089601954367	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	Nafisatul Laila	Perempuan	17	085847511408	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	Muhammad Ady Firmansyah	Laki-Laki	23	081216516722	4	3	3	4	3	3	4	4	3
23	Aulia Adista Warda	Perempuan	17	081217446094	2	3	3	4	2	3	4	4	3
24	Sekar Ayu Fitri Ananda	Perempuan	170821	082143935958	3	3	2	4	3	3	3	1	3
25	Mauliddia Retno Salsabila	Perempuan	18	083116104233	3	3	4	4	3	4	3	4	4
26	Ira Yuliatul Hasanah	Perempuan	17	082141421660	3	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Kayla Syava Indana Zulva	Perempuan	17	081235254657	3	3	3	4	3	3	4	4	3
28	Robbi Irwanto	Laki-Laki	19	0857 3057 7843	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Dimas Nanda Saputra	Laki-Laki	17	0858 5500 1465	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	Muhammad Masrul Huda	Laki-Laki	19	0857 3126 7104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Taufiqur Rohman	Laki-Laki	18	0895 1989 5855	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	M.Nofal Af	Laki-Laki	17	0857 8441 9887	4	3	3	4	3	3	3	3	3
33	M.Ubaidillah Kamil	Laki-Laki	18	0881 0368 1052	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	M.Muqorrobin	Laki-Laki	18	0857 4569 3735	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	Najma Mayas	Perempuan	18	0858 0729 7365	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	Siti Alfiatus Zahra	Perempuan	18	0838 4560 5356	4	4	3	4	4	4	4	4	4

No.	Nama Responden	Gender	Umur	no_tlp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
37	Dewi Mu'arifah Nailal Jannah	Perempuan	18	0822 4443 6705	4	1	1	3	2	4	4	1	1
38	Maulida Safira	Perempuan	17	0895 3749 6776	4	4	4	2	3	4	3	2	3
39	Meilina Salzabilla	Perempuan	17	0857 3014 1923	3	2	3	1	4	1	2	1	4
40	Yadi Zaelani	Laki-Laki	44	0897 8528 961	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	Ainul Fuad	Laki-Laki	31	0857 4514 1013	3	4	4	4	4	3	3	4	3
42	Moch Zainal Arifin	Laki-Laki	45	0812 1752 2490	3	4	3	4	4	4	3	4	4
43	Nisar Rozi	Laki-Laki	38	0813 3551 6008	4	4	4	4	4	4	4	4	3
44	Teguh Eka	Laki-Laki	28	0857 4559 6815	4	4	3	4	3	3	3	4	3
45	Umikhulsum	Perempuan	35	0853 3536 2312	4	1	1	1	1	3	2	1	2
46	Layinatul Magfiroh	Perempuan	25	0856 0481 3320	4	4	4	4	3	4	4	4	4
47	Suhartono	Laki-Laki	44	0851 0040 1665	4	3	4	4	3	4	4	4	4
48	Achmad Rofiqi	Laki-Laki	25	0813 3633 778	1	1	1	3	1	2	1	2	3
49	Ali Solihin	Laki-Laki	50	0821 4219 8227	4	4	3	3	3	3	4	4	4
50	Endang	Perempuan	55	0819 3633 1345	4	4	3	3	4	1	3	3	1
51	Koyyumah	Perempuan	40	0896 5521 1867	3	3	3	4	3	4	3	4	4
52	Umu Imaroh	Perempuan	40	0852 5895 1006	3	4	4	1	1	3	4	2	1
53	Bayu Arie Anto	Laki-Laki	37	0895 8113 3943	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Hilmiatur Rohma	Perempuan	19	0895 2012 5490	3	3	4	4	3	4	3	4	3
55	Okti	Laki-Laki	39	0812 2878 1717	3	3	3	4	4	3	4	4	3
56	Rika Sulistyowati	Perempuan	44	0822 4534 1807	4	4	4	4	4	4	4	4	3

No.	Nama Responden	Gender	Umur	no_tlp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
57	Andi HS	Laki-Laki	40	0852 3656 1681	4	3	3	4	3	3	3	4	2
58	Anndita Eka Prasetya	Perempuan	40	0813 5836 2616	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	Etik Setyo Maha Nani	Perempuan	33	0853 3199 9910	4	3	4	4	4	4	4	4	4
60	Wantok	Laki-Laki	55	9822 3377 2971	4	3	3	4	4	4	3	4	3
61	M.Wahidun Iqbal	Laki-Laki	29	0895 3887 9166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Ardian Sutrisno Wicaksono	Laki-Laki	31	0831 2234 1563	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	Arjun Sutrisno Wibowo	Laki-Laki	39	0852 3309 0459	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	Mohammad Anwari	Laki-Laki	48	0823 3010 2611	3	4	3	4	3	3	3	3	3
65	Maret Trisia Hesti N	Perempuan	48	0823 3710 8414	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	Nur Kholis	Laki-Laki	55	0857 0613 8196	3	4	3	4	3	3	4	4	4
67	Imam Hidayat	Laki-Laki	33	0895 1926 3920	4	3	3	4	3	4	3	4	4
68	Elfandi	Laki-Laki	25	0882 2833 8460	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Ahmad Misyono	Laki-Laki	43	0823 0232 4057	2	3	3	4	3	4	1	2	3
70	Tosan	Laki-Laki	57	0815 2982 2030	3	4	3	4	4	4	3	4	3
71	Nurholis	Laki-Laki	52	0853 3469 9947	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	Syarifudin Hidayatullah	Laki-Laki	39	0823 3265 7515	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Kokoh	Laki-Laki	57	0823 4043 3696	3	3	3	4	3	3	4	4	4
74	Rozikin	Laki-Laki	43	0813 5828 4303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Eko Wahyudi	Laki-Laki	55	0851 5520 6384	3	4	2	2	4	3	3	3	3
76	Neneng Amaliya	Perempuan	55	0853 1111 8231	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No.	Nama Responden	Gender	Umur	no_tlp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
77	Sulastrik	Perempuan	56	0851 0022 9338	4	3	4	4	4	4	3	4	3
78	Andi	Laki-Laki	39	0896 7889 5115	3	3	4	4	3	4	3	4	2
79	Holifah	Perempuan	58	0852 3645 4884	3	3	3	4	3	3	3	4	3
80	Ratna Handayani	Perempuan	51	0897 6863 028	4	4	3	4	3	3	3	4	3

Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur	3,39	3,34	3,20	3,66	3,31	3,39	3,38	3,65	3,28
NRR Tertimbang per Unsur	0,38	0,37	0,36	0,41	0,37	0,38	0,38	0,41	0,36
Jumlah NRR Tertimbang	3,40								
Jumlah NRR Tertimbang * 25	85,00								

Link Spreadsheet : https://docs.google.com/spreadsheets/d/173E2W4HVxVhfWkuP7LUL0pEWeVkWqyJonhr6Gwi_-1c/edit?usp=sharing

Sumber: Export data dari aplikasi E-Sukma Jatim

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,20. Selanjutnya Sarana Prasarana yang mendapatkan nilai 3,28 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur penilaian Biaya/Tarif yang gratis mendapatkan nilai 3,66, unsur penilaian penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,65 serta terakhir adalah unsur penilaian kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai yaitu 3,39.

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 :

- Ketepatan waktu penyelesaian layanan
- Kelayakan dan kelengkapan sarana dan prasarana

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan. Dikarenakan keterbatasan personil dan perlunya verifikasi dan validasi dari dinas terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
- Kebijakan dan keterbatasan anggaran pada Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember yang diperlukan untuk peningkatan sarana prasarana.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 08 Juni

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	Kegiatan Koordinasi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintahan di Tingkat Kecamatan	√	√	√		Kepala Seksi Pelayanan Umum
2	Sarana Prasarana	Kegiatan Koordinasi Penyelenggaraan Kegiatan Pemerintahan di Tingkat Kecamatan			√	√	Sekretaris Camat Rambipuji

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 Rambipuji Kabupaten Jember dapat dilihat

melalui hasil dari survei kepuasan pada aplikasi E-Sukma diantaranya sebagai berikut :

1. 2024 Semester 1: 91,36
2. 2024 Semester 2: 88,25
3. 2025 Semester 1: 84,98
4. 2025 Semester 2: 95,01
5. 2026 Semester I : 85

Berdasarkan dat di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi naik turun tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2026 pada Kecamatan Rambipuji 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 Rambipuji Kabupaten Jember, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 85
- 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 3,66, unsur penilaian penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,65 serta terakhir adalah unsur kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai yaitu 3,39.

Jember, 26 Juni 2026

Camat Rambipuji
Kabupaten Jember


Roni Herman Baza, AP
Pemimpin Tingkat I
NIP. 197408261993111001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

sukma.jatimprov.go.id/admin/survei

Sukma-e
Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik
Pemerintah Jawa Timur

MENU UTAMA

- Dashboard

MENU SURVEI

- Buat Survei**
- Kegiatan

MENU LAPORAN

- Data Survei
- Detail Hasil Survei
- Laporan Saran

Selamat Datang, Kecamatan Rambipuji

Data Survei Yang Sudah

10 Data Lakukan Pen...

Nama Survei

Survey

BBB

Menampilkan 1-2, dari 2 d

Survei Kepuasan Masyarakat
Kecamatan Rambipuji



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survei?idUser=705>

Refresh Cetak QR Code

Tanggal Dibuat	Status	Aksi
28 January 2021	Aktif	Pilih Aksi
18 August 2021	Tidak Aktif	Pilih Aksi

< Sebelumnya Halaman 1/1 Selanjutnya >

2. Hasil Olah Data SKM Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember

No.	Nama Responden	Gender	Umur	no_tlp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Rosiful Aqli	Laki-Laki	28	085755475708	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	Muhammad Rafly Sechan	Laki-Laki	17	082141457577	3	3	2	4	3	3	3	4	3
3	Seyra Arlina	Perempuan	17	082333872405	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	Nyidia Zahra Dewi	Perempuan	17	085859902860	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	Amelia Dwi Cahyanti	Perempuan	17	0895381164734	3	3	3	4	4	3	4	4	4
6	Elok Wahyuni	Perempuan	39	085066381911	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Fanny	Laki-Laki	27	081357526513	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Siti Anisa Parhania Ramhadani	Perempuan	18	083114854524	4	4	3	4	4	3	4	4	4
9	Nita Aprilia	Perempuan	18	085708621229	3	3	3	4	3	4	4	3	3
10	Maharani Halimatus Zahro	Perempuan	18	085829659485	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Scyndia Bela	Perempuan	17	085604049047	4	4	3	4	4	4	4	4	3
12	Malila Annora	Perempuan	17	0895374967008	3	3	3	3	3	3	3	4	3
13	Malila Annora	Perempuan	17	0895374967008	3	3	3	3	3	3	3	4	3
14	Malila Annora	Perempuan	17	0895374967008	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	Malila Annora	Perempuan	17	0895374967008	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	Malila Annora	Perempuan	17	0895374967008	3	3	3	3	3	3	3	4	3
17	Malila Annora	Perempuan	17	0895374967008	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	Malila Annora	Perempuan	17	0895374967008	3	3	3	3	3	3	3	4	3

No.	Nama Responden	Gender	Umur	no_tlp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
19	Malila Annora	Perempuan	17	0895374967008	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	Nadhin Amalia Putri Pramitha	Perempuan	17	089601954367	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	Nafisatul Laila	Perempuan	17	085847511408	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	Muhammad Ady Firmansyah	Laki-Laki	23	081216516722	4	3	3	4	3	3	4	4	3
23	Aulia Adista Warda	Perempuan	17	081217446094	2	3	3	4	2	3	4	4	3
24	Sekar Ayu Fitri Ananda	Perempuan	170821	082143935958	3	3	2	4	3	3	3	1	3
25	Mauliddia Retno Salsabila	Perempuan	18	083116104233	3	3	4	4	3	4	3	4	4
26	Ira Yuliatul Hasanah	Perempuan	17	082141421660	3	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Kayla Syava Indana Zulva	Perempuan	17	081235254657	3	3	3	4	3	3	4	4	3
28	Robbi Irwanto	Laki-Laki	19	0857 3057 7843	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Dimas Nanda Saputra	Laki-Laki	17	0858 5500 1465	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	Muhammad Masrul Huda	Laki-Laki	19	0857 3126 7104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Taufiqur Rohman	Laki-Laki	18	0895 1989 5855	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	M.Nofal Af	Laki-Laki	17	0857 8441 9887	4	3	3	4	3	3	3	3	3
33	M.Ubaidillah Kamil	Laki-Laki	18	0881 0368 1052	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	M.Muqorrobin	Laki-Laki	18	0857 4569 3735	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	Najma Mayas	Perempuan	18	0858 0729 7365	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	Siti Alfiatus Zahra	Perempuan	18	0838 4560 5356	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	Dewi Mu'arifah Nailal Jannah	Perempuan	18	0822 4443 6705	4	1	1	3	2	4	4	1	1
38	Maulida Safira	Perempuan	17	0895 3749 6776	4	4	4	2	3	4	3	2	3

No.	Nama Responden	Gender	Umur	no_tlp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
39	Meilina Salzabilla	Perempuan	17	0857 3014 1923	3	2	3	1	4	1	2	1	4
40	Yadi Zaelani	Laki-Laki	44	0897 8528 961	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	Ainul Fuad	Laki-Laki	31	0857 4514 1013	3	4	4	4	4	3	3	4	3
42	Moch Zainal Arifin	Laki-Laki	45	0812 1752 2490	3	4	3	4	4	4	3	4	4
43	Nisar Rozi	Laki-Laki	38	0813 3551 6008	4	4	4	4	4	4	4	4	3
44	Teguh Eka	Laki-Laki	28	0857 4559 6815	4	4	3	4	3	3	3	4	3
45	Umikhulsum	Perempuan	35	0853 3536 2312	4	1	1	1	1	3	2	1	2
46	Layinatul Magfiroh	Perempuan	25	0856 0481 3320	4	4	4	4	3	4	4	4	4
47	Suhartono	Laki-Laki	44	0851 0040 1665	4	3	4	4	3	4	4	4	4
48	Achmad Rofiqi	Laki-Laki	25	0813 3633 778	1	1	1	3	1	2	1	2	3
49	Ali Solihin	Laki-Laki	50	0821 4219 8227	4	4	3	3	3	3	4	4	4
50	Endang	Perempuan	55	0819 3633 1345	4	4	3	3	4	1	3	3	1
51	Koyyumah	Perempuan	40	0896 5521 1867	3	3	3	4	3	4	3	4	4
52	Umu Imaroh	Perempuan	40	0852 5895 1006	3	4	4	1	1	3	4	2	1
53	Bayu Arie Anto	Laki-Laki	37	0895 8113 3943	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Hilmiatur Rohma	Perempuan	19	0895 2012 5490	3	3	4	4	3	4	3	4	3
55	Okti	Laki-Laki	39	0812 2878 1717	3	3	3	4	4	3	4	4	3
56	Rika Sulistyowati	Perempuan	44	0822 4534 1807	4	4	4	4	4	4	4	4	3
57	Andi HS	Laki-Laki	40	0852 3656 1681	4	3	3	4	3	3	3	4	2
58	Anndita Eka Prasetya	Perempuan	40	0813 5836 2616	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Nama Responden	Gender	Umur	no_tlp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
59	Etik Setyo Maha Nani	Perempuan	33	0853 3199 9910	4	3	4	4	4	4	4	4	4
60	Wantok	Laki-Laki	55	9822 3377 2971	4	3	3	4	4	4	3	4	3
61	M.Wahidun Iqbal	Laki-Laki	29	0895 3887 9166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Ardian Sutrisno Wicaksono	Laki-Laki	31	0831 2234 1563	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	Arjun Sutrisno Wibowo	Laki-Laki	39	0852 3309 0459	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	Mohammad Anwari	Laki-Laki	48	0823 3010 2611	3	4	3	4	3	3	3	3	3
65	Maret Trisia Hesti N	Perempuan	48	0823 3710 8414	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	Nur Kholis	Laki-Laki	55	0857 0613 8196	3	4	3	4	3	3	4	4	4
67	Imam Hidayat	Laki-Laki	33	0895 1926 3920	4	3	3	4	3	4	3	4	4
68	Elfandi	Laki-Laki	25	0882 2833 8460	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Ahmad Misyono	Laki-Laki	43	0823 0232 4057	2	3	3	4	3	4	1	2	3
70	Tosan	Laki-Laki	57	0815 2982 2030	3	4	3	4	4	4	3	4	3
71	Nurholis	Laki-Laki	52	0853 3469 9947	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	Syarifudin Hidayatullah	Laki-Laki	39	0823 3265 7515	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Kokoh	Laki-Laki	57	0823 4043 3696	3	3	3	4	3	3	4	4	4
74	Rozikin	Laki-Laki	43	0813 5828 4303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Eko Wahyudi	Laki-Laki	55	0851 5520 6384	3	4	2	2	4	3	3	3	3
76	Neneng Amaliya	Perempuan	55	0853 1111 8231	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	Sulastrik	Perempuan	56	0851 0022 9338	4	3	4	4	4	4	3	4	3
78	Andi	Laki-Laki	39	0896 7889 5115	3	3	4	4	3	4	3	4	2

No.	Nama Responden	Gender	Umur	no_tlp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
79	Holifah	Perempuan	58	0852 3645 4884	3	3	3	4	3	3	3	4	3
80	Ratna Handayani	Perempuan	51	0897 6863 028	4	4	3	4	3	3	3	4	3

Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur	3,39	3,34	3,20	3,66	3,31	3,39	3,38	3,65	3,28
NRR Tertimbang per Unsur	0,38	0,37	0,36	0,41	0,37	0,38	0,38	0,41	0,36
Jumlah NRR Tertimbang	3,40								
Jumlah NRR Tertimbang * 25	85,00								

Link Spreadsheet : https://docs.google.com/spreadsheets/d/173E2W4HVxVhfWkuP7LUL0pEWeVkWqyJonhr6Gwi_-1c/edit?usp=sharing

Sumber: Export data dari aplikasi E-Sukma Jatim