



# PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG KECAMATAN SLUKE

Jalan. Raya Km.01 Sluke Telepon(0295) 531029 SLUKE Kode Pos.59272  
Website: [kecsluke.rembangkab.go.id](http://kecsluke.rembangkab.go.id) E-mail:[kecsluke@rembangkab.go.id](mailto:kecsluke@rembangkab.go.id)

Rembang, 8 Desember 2025

Kepada

Yth. Sekretaris Daerah Kab. Rembang  
Cq. Kepala Bagian Organisasi  
Sekretariat Daerah Kab. Rembang  
di -

REMBANG

## SURAT PENGANTAR

Nomor : 000.8.3.4/361/2025

| No. | Perihal                                                                                                                                         | Banyaknya | Keterangan                                                               |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Penyampaian dokumen<br>Laporan Survey Kepuasan<br>Masyarakat (SKM) Unit<br>Pelayanan Publik Kantor<br>Kecamatan Sluke Semester II<br>Tahun 2025 | 1 dokumen | Dikirim dengan hormat untuk<br>menjadikan periksa dan guna<br>seperlunya |

**CAMAT SLUKE**



**MOKHAMAT ANSORI,S.E.,M.M.**

Pembina

NIP. 19720825 201001 1 007

Diterima Tanggal : .....

Penerima :

.....  
NIP.

# **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN  
KECAMATAN SLUKE KABUPATEN REMBANG  
SEMESTER II TAHUN 2025**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah S.W.T. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang Semester II Tahun 2025 dapat kami selesaikan. Penyusunan Laporan Pelaksanaan SKM pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang merupakan perwujudan atas amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Laporan ini memuat informasi mengenai metode pelaksanaan survei, responden, serta analisis terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sebagai pembentuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang.

Pelaksanaan SKM pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang Semester II Tahun 2025 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pelaksanaan survei ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang. Upaya ini ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan SKM pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang Semester II Tahun 2025, kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah S.W.T. senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Rembang, 8 Desember 2025

**CAMAT SLUKE**



**MOKHAMAT ANSORI, S.E., M.M.**

Pembina

NIP. 19720825 201001 1 007

## DAFTAR ISI

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                               | <b>i</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                    | <b>ii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                             | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                  | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....                     | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan.....                                                | 2         |
| <b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>                                   | <b>3</b>  |
| 2.1 Pelaksana SKM.....                                                    | 3         |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data.....                                          | 3         |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....                                         | 4         |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....                                            | 4         |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden .....                                      | 4         |
| <b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>                            | <b>6</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM.....                                             | 6         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 7         |
| 3.2.1 Layanan e-KTP, KK, Pindah Tempat .....                              | 8         |
| 3.2.2 Layanan Legalisasi SKTM .....                                       | 9         |
| 3.2.3 Layanan Legalisasi SKCK .....                                       | 9         |
| 3.2.4 Layanan Pengantar Surat Nikah .....                                 | 9         |
| 3.2.5 Layanan Suket Ahli waris .....                                      | 9         |
| 3.2.6 Layanan Lainnya .....                                               | 10        |
| 3.2.7 Detail Nilai SKM per Unsur .....                                    | 10        |
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....</b>                                    | <b>11</b> |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 11        |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....                                           | 12        |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....                                                  | 13        |
| <b>BAB V KESIMPULAN .....</b>                                             | <b>13</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                      | <b>14</b> |
| 1. Kuesioner .....                                                        | 14        |
| 2. Hasil Pengolahan Data SKM .....                                        | 15        |
| 3. Dokumen Terkait Pelaksanaan SKM .....                                  | 16        |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2024 .....               | 17        |

# **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 adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Berdasarkan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Sluke Kabupaten Rembang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Rembang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 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**

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 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 yang telah diberikan oleh Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang.

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 SKM;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif antarunit 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**

SKM dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM. Tim pelaksana kegiatan SKM Tahun 2025 pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang dibentuk berdasarkan Keputusan Camat Sluke Kabupaten Rembang Nomor 000.8.3.4 / 22 / 2025 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang Tahun 2025, dengan susunan Tim sebagai berikut :

- Pengarah : MOKHAMAT ANSORI, S.E., M.M.
- Ketua : NASLIKAN EFFENDI, S.Pd.
- Sekretaris : MUHAMMAD ASHIM, S.E., M.M.
- Anggota : 1. SITI ROMADLON, S.H.  
2. JAMIL IRA FARAWATI, S.E.  
3. MOCHAMMAD SUPRIJONO, S.KM., M.M.  
4. UMI MUYASAROH  
5. IFTAHYAH, S.H.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi e-SKM yang ditunjukkan kepada pengguna layanan untuk mengisi. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara otomatis tersimpan sebagai basis data pada server Pemerintah Daerah. 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 tiap tahun. Penyusunan IKM memerlukan waktu 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan      | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|------------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Juli 2025              | 5                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Agustus – Oktober 2025 | 100               |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | November 2025          | 5                 |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | November 2025          | 5                 |

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 320 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Morgan dan Krejcie, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam 1 (satu) periode SKM adalah 176 orang.

**Tabel 1. Sampel Morgan dan Krejcie**

| 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          | 156        | 1600         | 310        |
| 35           | 32         | 270          | 160        | 1700         | 313        |
| 40           | 36         | 280          | 164        | 1800         | 317        |
| 45           | 40         | 290          | 168        | 1900         | 320        |
| 50           | 44         | 300          | 172        | 2000         | 322        |
| 55           | 48         | 320          | 176        | 2200         | 327        |
| 60           | 52         | 340          | 180        | 2400         | 331        |
| 65           | 56         | 360          | 184        | 2600         | 335        |
| 70           | 59         | 380          | 188        | 2800         | 338        |
| 75           | 63         | 400          | 192        | 3000         | 341        |
| 80           | 66         | 420          | 196        | 3500         | 346        |
| 85           | 70         | 440          | 200        | 4000         | 351        |
| 90           | 76         | 460          | 204        | 4500         | 354        |
| 95           | 80         | 480          | 208        | 3800         | 357        |
| 100          | 84         | 500          | 212        | 4000         | 361        |
| 110          | 88         | 550          | 216        | 4500         | 364        |
| 120          | 92         | 600          | 220        | 5000         | 367        |
| 130          | 96         | 650          | 224        | 6000         | 368        |
| 140          | 100        | 700          | 228        | 7000         | 371        |
| 150          | 104        | 750          | 232        | 8000         | 374        |
| 160          | 108        | 800          | 236        | 9000         | 376        |
| 170          | 112        | 850          | 240        | 10000        | 378        |
| 180          | 116        | 900          | 244        | 11000        | 380        |
| 190          | 120        | 950          | 248        | 12000        | 383        |
| 200          | 124        | 1000         | 252        | 13000        | 385        |
| 210          | 128        | 1100         | 256        | 14000        | 387        |

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 176 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No. | Karakteristik | Indikator                     | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------|-------------------------------|--------|------------|
| 1   | Jenis Kelamin | Laki-laki                     | 106    | 60 %       |
|     |               | Perempuan                     | 70     | 40 %       |
| 2   | Pendidikan    | SD (SD ke bawah)              | 0      | 0 %        |
|     |               | SLTP                          | 3      | 2 %        |
|     |               | SLTA                          | 130    | 74 %       |
|     |               | Diploma                       | 12     | 7 %        |
|     |               | S.1                           | 24     | 14 %       |
|     |               | S.2/S.3                       | 7      | 4 %        |
| 3   | Pekerjaan     | PNS                           | 35     | 20 %       |
|     |               | TNI                           | 4      | 2 %        |
|     |               | POLRI                         | 3      | 2 %        |
|     |               | Swasta                        | 8      | 4 %        |
|     |               | Wirausaha                     | 21     | 12 %       |
|     |               | Lainnya                       | 105    | 60 %       |
| 4   | Jenis Layanan | Layanan e-KTP, KK, Pindah     | 119    | 68 %       |
|     |               | Layanan Legalisasi SKTM       | 2      | 1 %        |
|     |               | Layanan Legalisasi SKCK       | 12     | 7 %        |
|     |               | Layanan Pengantar Surat Nikah | 1      | 1 %        |
|     |               | Layanan Suket Ahli Waris      | 1      | 1 %        |
|     |               | Layanan lainnya               | 41     | 23 %       |

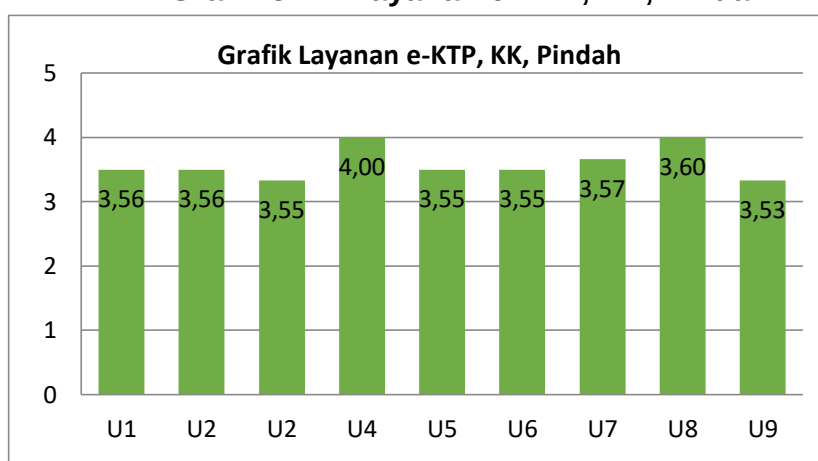
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Excel Template Olah Data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 3.2.1 Layanan e-KTP, KK, Pindah**

|                               | Nilai Unsur Pelayanan      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-------------------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                               | U1                         | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM Layanan e-KTP, KK, Pindah | 3,56                       | 3,56 | 3,55 | 4,00 | 3,55 | 3,55 | 3,57 | 3,60 | 3,53 |
| Kategori                      | A                          | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| IKM UPP                       | 90,24 (A atau Sangat Baik) |      |      |      |      |      |      |      |      |

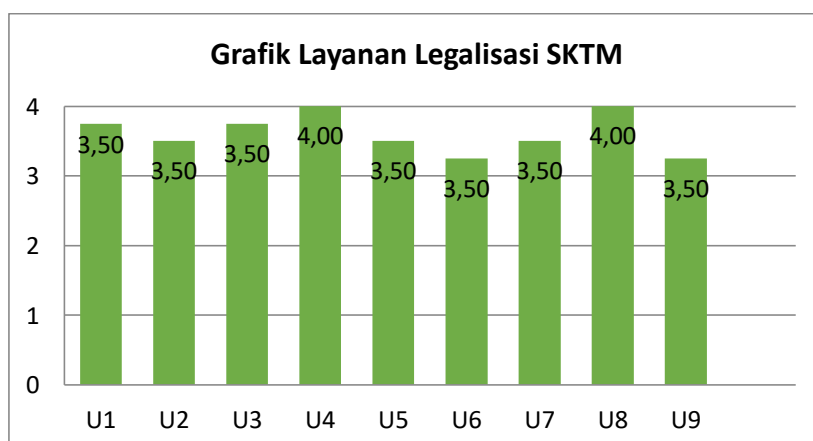
**Grafik 3.2.1 Layanan e-KTP, KK, Pindah**



**Tabel 3.2.2 Layanan Legalisasi SKTM**

|                             | Nilai Unsur Pelayanan      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-----------------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                             | U1                         | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM Layanan Legalisasi SKTM | 3,50                       | 3,50 | 3,50 | 4,00 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 4,00 | 3,50 |
| Kategori                    | B                          | B    | B    | A    | B    | B    | B    | A    | B    |
| IKM UPP                     | 90,28 (A atau Sangat Baik) |      |      |      |      |      |      |      |      |

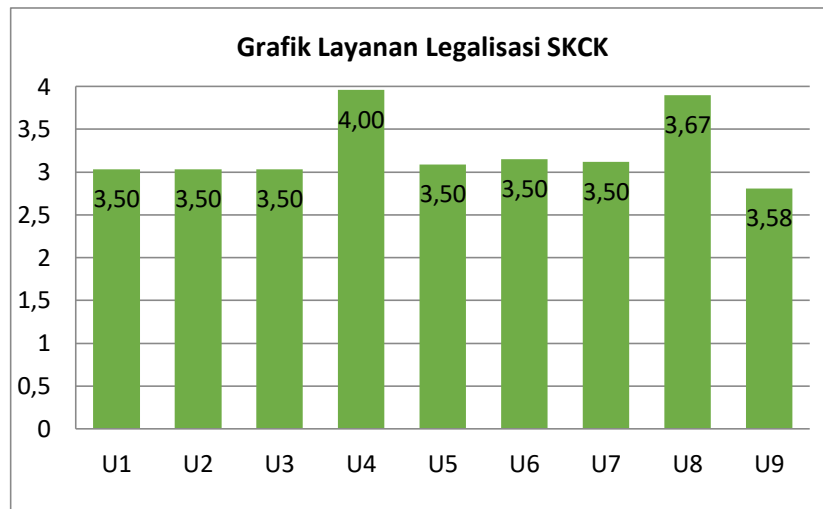
**Grafik 3.2.2 Layanan Legalisasi SKTM**



**Tabel 3.2.3 Layanan Legalisasi SKCK**

|                             | Nilai Unsur Pelayanan      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-----------------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                             | U1                         | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM Layanan Legalisasi SKCK | 3,50                       | 3,50 | 3,50 | 4,00 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,67 | 3,58 |
| Kategori                    | B                          | B    | B    | A    | B    | B    | B    | A    | A    |
| IKM UPP                     | 89,58 (A atau Sangat Baik) |      |      |      |      |      |      |      |      |

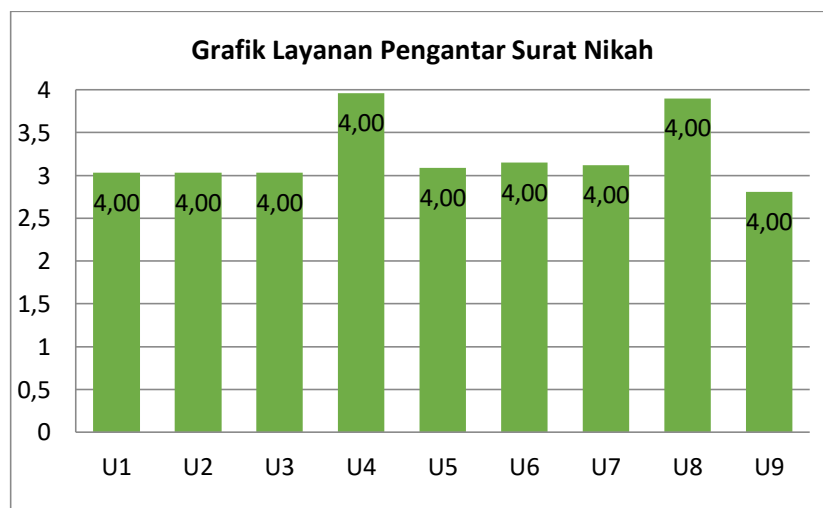
**Grafik 3.2.3 Layanan Legalisasi SKCK**



**Tabel 3.2.4 Layanan Pengantar Surat Nikah**

|                                   | Nilai Unsur Pelayanan    |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-----------------------------------|--------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                                   | U1                       | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM Layanan Pengantar Surat Nikah | 4,00                     | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| Kategori                          | A                        | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| IKM UPP                           | 100 (A atau Sangat Baik) |      |      |      |      |      |      |      |      |

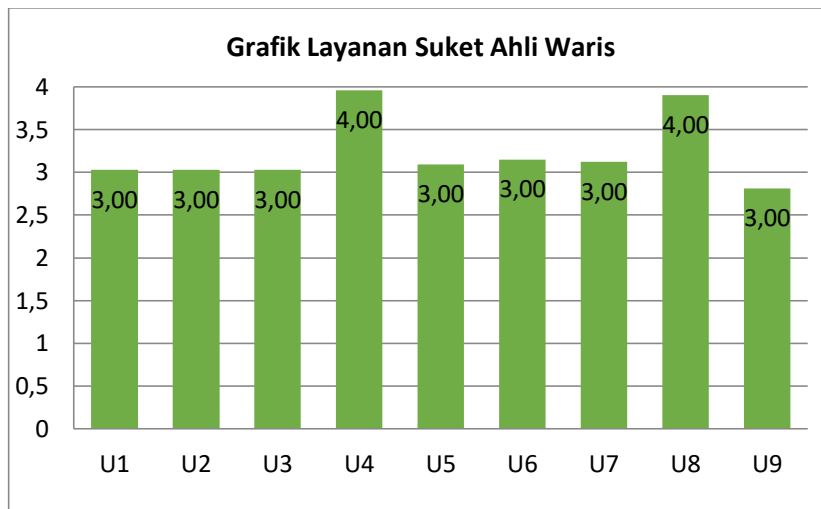
**Grafik 3.2.4 Layanan Pengantar Surat Nikah**



**Tabel 3.2.5 Layanan Suket Ahli Waris**

|                              | Nilai Unsur Pelayanan |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                              | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM Layanan Suket Ahli Waris | 3,00                  | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| Kategori                     | B                     | B    | B    | A    | B    | B    | B    | A    | B    |
| IKM UPP                      | 80,56 (B atau Baik)   |      |      |      |      |      |      |      |      |

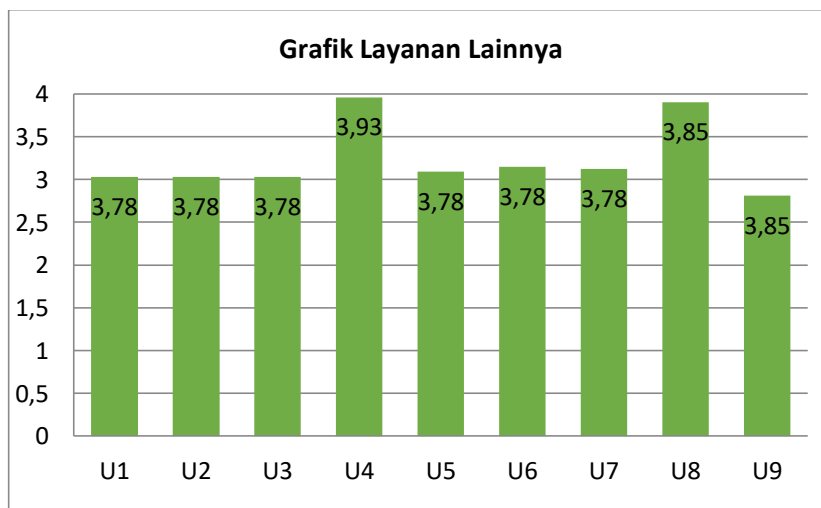
**Grafik 3.2.5 Layanan Suket Ahli Waris**



**Tabel 3.2.6 Layanan Lainnya**

|                     | Nilai Unsur Pelayanan      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|---------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                     | U1                         | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM Layanan Lainnya | 3,78                       | 3,78 | 3,78 | 3,93 | 3,78 | 3,78 | 3,78 | 3,85 | 3,85 |
| Kategori            | A                          | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| IKM UPP             | 95,12 (A atau Sangat Baik) |      |      |      |      |      |      |      |      |

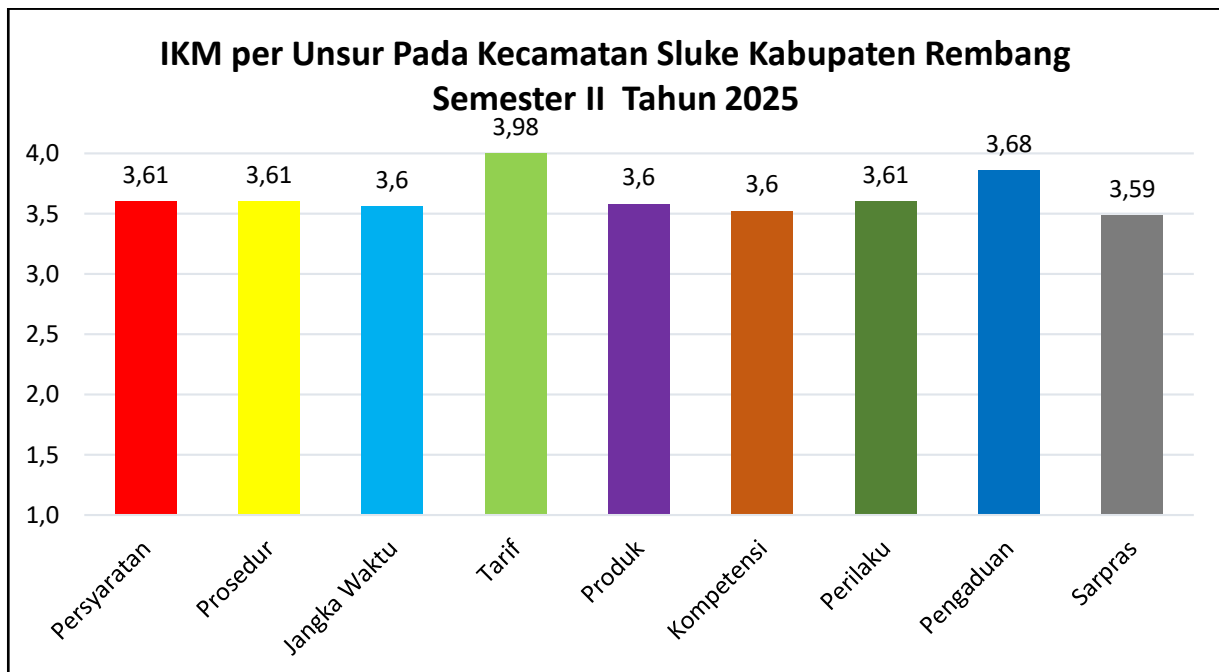
**Grafik 3.2.6 Layanan Lainnya**



Tabel 1. Detail Nilai SKM per Unsur

|               | Nilai Unsur Pelayanan             |      |     |      |     |     |      |      |      |
|---------------|-----------------------------------|------|-----|------|-----|-----|------|------|------|
|               | U1                                | U2   | U3  | U4   | U5  | U6  | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur | 3,61                              | 3,61 | 3,6 | 3,98 | 3,6 | 3,6 | 3,61 | 3,68 | 3,59 |
| Kategori      | A                                 | A    | A   | A    | A   | A   | A    | A    | A    |
| IKM UPP       | <b>91,34</b> (A atau Sangat Baik) |      |     |      |     |     |      |      |      |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,59. Selanjutnya Unsur Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Kompetensi Petugas merupakan nilai terendah kedua masing-masing mendapatkan nilai 3,60. Selanjutnya Unsur Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan dan Perilaku Petugas Pelayanan dengan nilai 3,61 termasuk tiga nilai terendah.
2. Sedangkan 2 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,98 serta Unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,68.

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 :

- + “Pelayanan sudah baik dan untuk selalu ditingkatkan pelayanannya agar mutu pelayanan selalu terjamin”.
- + “Sarana dan Prasarana khususnya kenyamanan ruang tunggu perlu ditingkatkan dengan pengadaan, perbaikan dan pemeliharaan sarpras yang lebih baik”.
- + “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan 3S “Senyum, Salam, Sapa”.

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

- + Pemeliharaan Sarana dan Prasarana pada kantor Kecamatan Sluke belum maksimal yang merupakan dampak dari efisiensi anggaran dan SDM yang ada.
- + Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus/peningkatan Kapasitas maupun kompetensi terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan atau *reward* kepada petugas yang berprestasi
- + Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi *online* sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara *online* dan langsung datang ke lokasi layanan.

#### **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 baik secara internal melalui rapat staf maupun melalui Forum Konsultasi Publik (FKP)

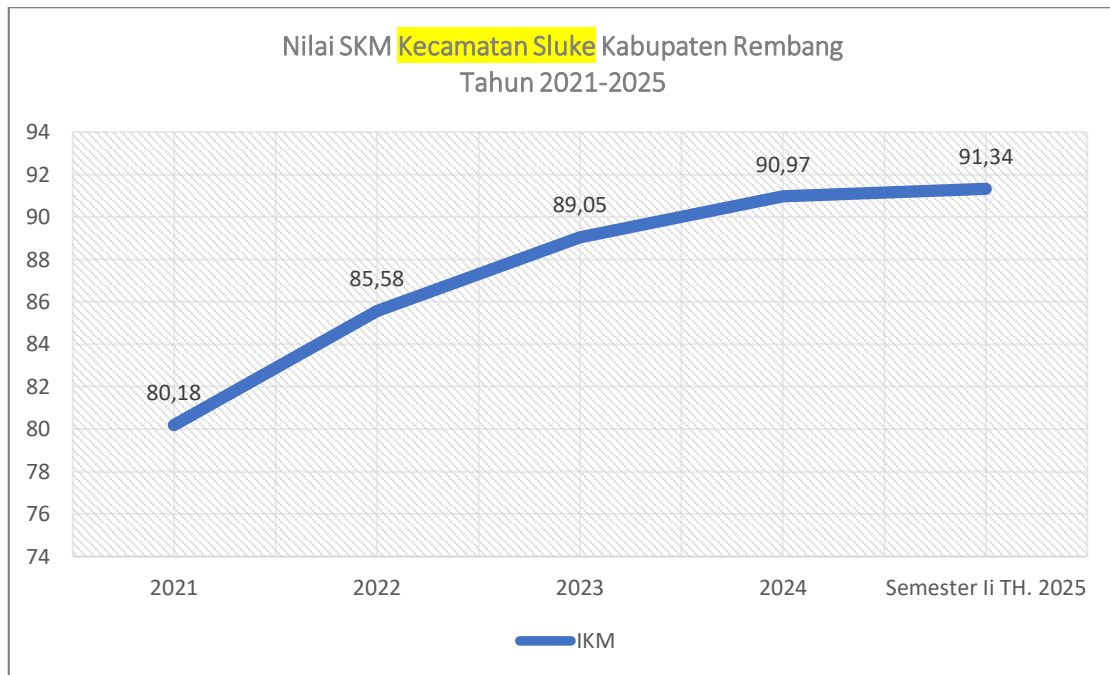
dengan melibatkan *stakeholders* dan perwakilan masyarakat pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur                    | Program/Kegiatan                                                                          | Waktu    |       |          |       | Penanggung Jawab |
|-----|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|----------|-------|------------------|
|     |                                    |                                                                                           | TH. 2025 |       | TH. 2026 |       |                  |
|     |                                    |                                                                                           | TW III   | TW IV | TW I     | TW II |                  |
| 1   | Sarana dan Prasarana               | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap program Pemeliharaan Barang/Asset              | √        | √     | √        | √     | Sekcam           |
|     |                                    | Pengadaan Barang/Jasa sesuai dengan prioritas kebutuhan                                   |          |       | √        | √     | Sekcam           |
| 2   | Kompetensi Petugas                 | Peningkatan Kapasitas dengan Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> | √        |       |          | √     | Sekcam           |
| 3   | Waktu Penyelesaian                 | Peningkatan sosialisasi registrasi “ <i>online</i> ”                                      | √        | √     | √        | √     | Sekcam           |
|     |                                    | Percepatan Pelayanan PATEN di Desa                                                        | √        | √     | √        | √     | Sekcam           |
| 4   | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | Peningkatan sosialisasi produk dan jenis pelayanan yang dapat dilakukan di Kecamatan      | √        | √     | √        | √     | Sekcam           |
|     |                                    | Pemasangan media informasi produk dan jenis pelayanan di tempat-tempat yang strategis     | √        |       | √        |       | Sekcam           |
| 5   | Persyaratan Pelayanan              | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan                          | √        | √     | √        | √     | Sekcam           |
|     |                                    | Meningkatkan sosialisasi persyaratan pelayanan melauai media informasi yang tersedia      | √        |       | √        |       | Sekcam           |

### 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 Sluke Kabupaten Rembang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester II Tahun 2025 pada Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) periode Semesteran yang dimulai Bulan Agustus hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,34. dengan progres nilai SKM Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester 2 Tahun 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
  - sarana dan prasarana
  - kompetensi petugas, dan
  - waktu penyelesaian,.
3. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,98 serta unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,68.

Rembang, 8 Desember 2025

**CAMAT SLUKE**



**MOKHAMAT ANSORI, S.E., M.M.**

Pembina

NIP. 19720825 201001 1 007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA KECAMATAN SLUKE KABUPATEN REMBANG

|                                                      |  |                                                                  |  |
|------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------|--|
| Tanggal :<br><div></div> / <div></div> / <div></div> |  | Waktu :<br><div></div> 08.00 – 12.00* <div></div> 13.00 – 17.00* |  |
| Jenis Layanan yang diterima :                        |  |                                                                  |  |
| Profil Responden                                     |  |                                                                  |  |
| Jenis Kelamin :<br><div></div> L <div></div> P       |  | Usia : <div></div> Tahun                                         |  |
| Pendidikan :<br><div></div> SD <div></div> SMP       |  | <div></div> SMA <div></div> S1 <div></div> S2 <div></div> S3     |  |
| Pekerjaan :<br><div></div> PNS <div></div> TNI       |  | <div></div> Polri <div></div> Swasta <div></div> Wirausaha       |  |
|                                                      |  | <div></div> Lainnya : .....                                      |  |

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

|                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.<br/>1. Tidak sesuai<br/>2. Kurang sesuai<br/>3. Sesuai<br/>4. Sangat sesuai</div>                                            | <div>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.<br/>1. Tidak kompeten<br/>2. Kurang kompeten<br/>3. Kompeten<br/>4. Sangat kompeten</div>                                       |
| <div>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.<br/>1. Tidak mudah<br/>2. Kurang mudah<br/>3. Mudah<br/>4. Sangat mudah</div>                                                                 | <div>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan<br/>1. Tidak sopan dan ramah<br/>2. Kurang sopan dan ramah<br/>3. Sopan dan ramah<br/>4. Sangat sopan dan ramah</div> |
| <div>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.<br/>1. Tidak cepat<br/>2. Kurang cepat<br/>3. Cepat<br/>4. Sangat cepat</div>                                                                | <div>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana<br/>1. Buruk<br/>2. Cukup<br/>3. Baik<br/>4. Sangat Baik</div>                                                                                   |
| <div>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan<br/>1. Sangat mahal<br/>2. Cukup mahal<br/>3. Murah<br/>4. Gratis</div>                                                                            | <div>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan<br/>1. Tidak ada<br/>2. Ada tetapi tidak berfungsi<br/>3. Berfungsi kurang maksimal<br/>4. Dikelola dengan baik</div>                    |
| <div>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.<br/>1. Tidak sesuai<br/>2. Kurang sesuai<br/>3. Sesuai<br/>4. Sangat sesuai</div> | <div>SARAN DAN MASUKAN :</div>                                                                                                                                                                                            |

2. Hasil Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NAMA UPP : KECAMATAN SLUKE KABUPATEN REMBANG

| NO. RES | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|         | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 2       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 3       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 6       | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 7       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 8       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 9       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 10      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 11      | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 12      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 13      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 14      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 15      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 16      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 17      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 18      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 19      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 20      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 21      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 22      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 23      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 24      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 25      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 26      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 27      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 28      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 29      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 30      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 31      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 32      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 33      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 34      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 35      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 36      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 37      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 38      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 39      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 40      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |

| NO. RES | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|         | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 41      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 42      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 43      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 44      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 45      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 46      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 47      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 48      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 49      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 50      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 51      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 52      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 53      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 54      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 55      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 56      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 57      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 58      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 59      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 60      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 61      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 62      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 63      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 64      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 65      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 66      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 67      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 68      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 69      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 70      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 71      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 72      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 73      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 74      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 75      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 76      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 77      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 78      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 79      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 80      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 81      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 82      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 83      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 84      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 85      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 86      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 87      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |

| NO. RES | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|         | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 88      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 89      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 90      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 91      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 92      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 93      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 94      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 95      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 96      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 97      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 98      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 99      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 100     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 101     | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 102     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 103     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 104     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 105     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 106     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 107     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 108     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 109     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 110     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 111     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 112     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 113     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 114     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 115     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 116     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 117     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 118     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 119     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 120     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 121     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 122     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 123     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 124     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 125     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 126     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 127     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 128     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 129     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 130     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 131     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 132     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 133     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 134     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 135     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |

| NO. RES                  | NILAI UNSUR PELAYANAN |       |       |       |       |      |       |       |       |
|--------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|
|                          | U1                    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6   | U7    | U8    | U9    |
| 136                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 137                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 138                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 139                      | 4                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3    | 3     | 3     | 3     |
| 140                      | 3                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3    | 3     | 3     | 3     |
| 141                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 142                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 143                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 144                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 145                      | 3                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3    | 3     | 3     | 3     |
| 146                      | 3                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3    | 3     | 3     | 3     |
| 147                      | 3                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3    | 3     | 3     | 3     |
| 148                      | 3                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3    | 3     | 3     | 3     |
| 149                      | 3                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3    | 3     | 3     | 3     |
| 150                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 151                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 152                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 153                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 154                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 155                      | 3                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3    | 4     | 4     | 4     |
| 156                      | 3                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3    | 3     | 4     | 3     |
| 157                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 158                      | 3                     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3    | 3     | 4     | 3     |
| 159                      | 3                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3    | 3     | 4     | 4     |
| 160                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4    | 4     | 4     | 2     |
| 161                      | 3                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3    | 3     | 4     | 4     |
| 162                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 163                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 164                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 165                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 166                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 167                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 168                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 169                      | 4                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 170                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 171                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 3     | 3     |
| 172                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 3     | 3     |
| 173                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 4     |
| 174                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4     | 4     | 3     |
| 175                      | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3    | 4     | 4     | 3     |
| 176                      | 3                     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3    | 3     | 4     | 3     |
| ΣNilai/Unsur             | 635                   | 635   | 634   | 701   | 634   | 633  | 636   | 647   | 632   |
| NRR/Unsur                | 3,61                  | 3,61  | 3,60  | 3,98  | 3,60  | 3,60 | 3,61  | 3,68  | 3,59  |
| NRR Tertimbang/<br>Unsur | 0,401                 | 0,401 | 0,4   | 0,442 | 0,4   | 0,4  | 0,401 | 0,408 | 0,398 |
| Nilai IKM/Unsur          | 10,02                 | 10,02 | 10,01 | 11,06 | 10,01 | 9,99 | 10,04 | 10,21 | 9,97  |
| Mutu/Unsur               | A                     | A     | A     | A     | A     | A    | A     | A     | A     |
| Prioritas/Unsur          | 5                     | 6     | 3     | 9     | 4     | 2    | 7     | 8     | 1     |

- **IKM UPP : 91,34**
- **MUTU PELAYANAN UPP : Sangat Baik**

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111

| No. | Unsur Pelayanan               | Rata-rata |
|-----|-------------------------------|-----------|
| U1  | Kesesuaian Persyaratan        | 3,61      |
| U2  | Prosedur Pelayanan            | 3,61      |
| U3  | Kecepatan Pelayanan           | 3,60      |
| U4  | Kesesuaian/Kewajaran Biaya    | 3,98      |
| U5  | Kesesuaian Pelayanan          | 3,60      |
| U6  | Kompetensi Petugas            | 3,60      |
| U7  | Perilaku Petugas Pelayanan    | 3,61      |
| U8  | Penanganan Pengaduan          | 3,68      |
| U9  | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3,59      |

**Mutu Pelayanan**

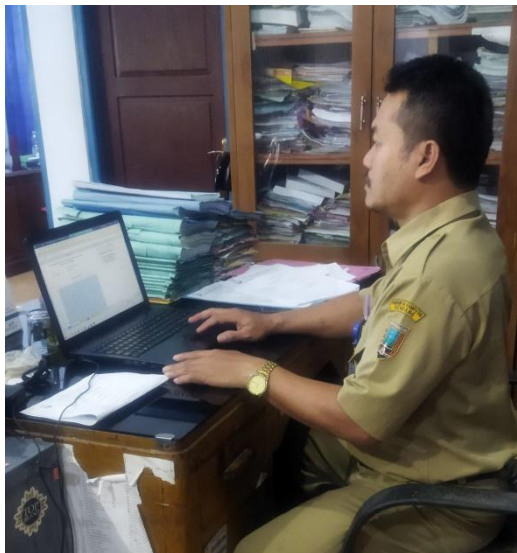
- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**NRR Per Unsur**

| No. | Unsur Pelayanan                         | Aktual Masyarakat |      |
|-----|-----------------------------------------|-------------------|------|
|     |                                         | Indeks Konversi   | Mutu |
| U1  | Persyaratan                             | 99,57             | A    |
| U2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 91,90             | A    |
| U3  | Waktu Penyelesaian                      | 90,34             | A    |
| U4  | Biaya/Tarif                             | 90,20             | A    |
| U5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 90,20             | A    |
| U6  | Kompetensi Pelaksana                    | 90,06             | A    |
| U7  | Perilaku Pelaksana                      | 90,06             | A    |
| U8  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 89,91             | A    |
| U9  | Sarana dan Prasarana                    | 89,77             | A    |

| Nilai | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja UPP |
|-------|---------------------|-------------------------------|----------------|-------------|
| 1     | 1,0000-2,5996       | 25,00-64,99                   | D              | Tidak Baik  |
| 2     | 2,6000-3,0640       | 65,00-76,60                   | C              | Kurang Baik |
| 3     | 3,0644-3,5320       | 76,61-88,30                   | B              | Baik        |
| 4     | 3,5324-4,0000       | 88,31-100,00                  | A              | Sangat Baik |

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



**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2024**



**KECAMATAN SLUKE  
PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG  
[2024]**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

**BAB II**  
**DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024**

| No. | Unsur                                    | IKM   | Mutu Layanan |
|-----|------------------------------------------|-------|--------------|
| 1   | Persyaratan                              | 91,00 | A            |
| 2   | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 89,75 | A            |
| 3   | Waktu Penyelesaian                       | 88,50 | A            |
| 4   | Biaya/Tarif                              | 99,50 | A            |
| 5   | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 89,50 | A            |
| 6   | Kompetensi Pelaksana                     | 90,00 | A            |
| 7   | Perilaku Pelaksana                       | 89,75 | A            |
| 8   | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 88,50 | A            |
| 9   | Sarana dan Prasarana                     | 92,95 | A            |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

| No. | Prioritas Unsur | Program/<br>Kegiatan                                                           | Waktu |      |      |      | Penanggung Jawab |
|-----|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|------|------------------|
|     |                 |                                                                                | TW 1  | TW 2 | TW 3 | TW 4 |                  |
| 1   | Unsur 3         | 1.1 Optimalisasi SDM pada pelayanan                                            | √     | √    | √    | √    | Sekcam           |
|     |                 | 1.2 Manajemen waktu petugas pelayanan                                          | √     | √    | √    | √    | Sekcam           |
| 2   | Unsur 8         | 2.1 Review SOP Penanganan Pengaduan                                            | √     |      |      |      | Sekcam           |
|     |                 | 2.2 Sosialisasi SOP Penanganan Pengaduan pada seluruh karyawan Kecamatan Sluke | √     |      |      |      | Sekcam           |

### BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

| No. | Rencana Tindak Lanjut                                                          | Apakah RTL telah Ditindaklanjuti | Deskripsi Tindak Lanjut                                                                                         | Tantangan/ Hambatan                                                                                                               |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 1.1 Optimalisasi SDM pada pelayanan                                            | (Sudah/ <del>Belum</del> )       | Menambah petugas pelayanan melalui penjadwalan secara periodik seluruh staf/pelaksana di kantor kecamatan sluke | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurangnya SDM/karyawan kecamatan sluke</li> <li>- Overlapping tugas pekerjaan</li> </ul> |
|     | 1.2 Manajemen waktu petugas pelayanan                                          | (Sudah/ <del>Belum</del> )       | Pengaturan jam istirahat petugas pelayanan secara bergantian                                                    | Tidak ada                                                                                                                         |
| 2   | 2.1 Review SOP Penanganan Pengaduan                                            | (Sudah/ <del>Belum</del> )       | Dilakukan review SOP Penanganan Pengaduan pada proses koordinasi dan penyelesaian aduan di masing-masing seksi  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dibutuhkan Pemahaman dan inovasi pimpinan</li> </ul>                                     |
|     | 2.2 Sosialisasi SOP Penanganan Pengaduan pada seluruh karyawan Kecamatan Sluke | (Sudah/ <del>Belum</del> )       | Dilaksanakan rutin bersama dengan kegiatan Apel Pagi setiap hari Senin                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemahaman dan kedisiplinan karyawan dalam pelaksanaan SOP</li> </ul>                     |

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

| No | RTL                                                        | Strategi Penyelesaian                                                      | Target Waktu Penyelesaian | Penanggung Jawab | Stakeholder Terkait |
|----|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------|---------------------|
| 1  | Optimalisasi SDM pada pelayanan                            | Penjadwalan secara periodik seluruh staf/pelaksana di unit pelayanan       | 1 tahun                   | Sekcam           | BKD                 |
| 2  | Manajemen waktu petugas pelayanan                          | Pengaturan jam istirahat petugas pelayanan                                 | 1 tahun                   | Sekcam           | BKD                 |
| 3  | Review SOP Penanganan Pengaduan                            | Dilakukan review SOP secara berkala                                        | Triwulan I                | Sekcam           | Bagian Organisasi   |
| 4  | Sosialisasi SOP Penanganan Pengaduan pada seluruh karyawan | Pelaksanaan sosialisasi rutin dan evaluasinya tiap apel pagi di hari Senin | Triwulan I                | Sekcam           | Bagian Organisasi   |

Rembang, 8 Desember 2025

**CAMAT SLUKE**



**MOKHAMAT ANSORI, S.E., M.M.**

Pembina

NIP. 19720825 201001 1 007