PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
KECAMATAN PAKIS
Jl. Pahlawan Pakis, Kecamatan Pakis, Kabupaten Magelang
Kode Pos 56193 Email : kecamatan.pakis@gmail.com

Pakis, 13 November 2025

Kepada:

Yth. Sekretaris Daerah
u.p Kepala Bagian Organisasi
Kabupaten Magelang
di -
KOTA MUNGKID

SURAT PENGANTAR

Nomor : 800/ 833/40/2025

No.	Macam surat yang dikirim	Banyaknya	Keterangan
1	Berkas Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Pakis Tahun 2025	1 (Satu) Bendel	Kami kirim dengan hormat, untuk menjadikan periksa.

CAMAT PAKIS
Selaku Pengguna Anggaran

PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
KECAMATAN PAKIS

RAHMAT PAMBUDI, S.STP.,MM
Pembina
NIP. 199010252012061001

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KECAMATAN PAKIS

KABUPATEN MAGELANG

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI 3
BAB I 4
PENDAHULUAN 4
1.1 Latar Belakang 4
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4
1.3 Maksud dan Tujuan 5
BAB II 6
PENGUMPULAN DATA SKM 6
2.1 Pelaksana SKM 6
2.2 Metode Pengumpulan Data 6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 7
2.5 Penentuan Jumlah Responden 7
BAB III 10
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 10
3.1 Hasil Olah Data SKM 10
3.2 Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat 16
Tabel 3.2.1 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan 16
3.3 Analisis Hasil Pengukuran 16
3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat 17
3.5 Rekapitulasi Hasil SKM 17
BAB IV 22
PENUTUP 22
4.1 Kesimpulan 22
4.2 Rekomendasi 23
4.3 Penutup 24
Lampiran : 25

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 Publiksebagai 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.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka 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 Pakis Kabupaten Magelang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 yang telah diberikan oleh Kecamatan Pakis Kabupaten Magelang.

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 Pakis Kabupaten Magelang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan dan melalui scan barcode atau mengisi link SKM Kecamatan Pakis secara online. 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 Pakis Kabupaten Magelang 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 sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner baik secara manual dan online dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan serta terekap ke dalam *google docs*. 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Maret 2025	8
2	Pengumpulan Data	Maret-Agustus 2025	90
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober-November 2025	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Pakis Kabupaten Magelang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Pakis Kabupaten Magelang dalam kurun waktu sekitar 6 bulan adalah sebanyak 129 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 80 orang.

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2200	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2200	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Hasil Olah Data SKM

Bab ini menyajikan hasil pengolahan dan analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan di Kecamatan Pakis Kabupaten Magelang Tahun 2025. Penyajian hasil dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Pengolahan data mengacu pada ketentuan **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**, sehingga hasil yang diperoleh dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Pakis.

Analisis dalam bab ini tidak hanya menyajikan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), tetapi juga menguraikan capaian pada masing-masing unsur pelayanan yang meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Melalui analisis tersebut dapat diketahui unsur pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik maupun unsur yang masih memerlukan peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil pengolahan data SKM menjadi dasar dalam mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Pakis. Selain menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif, hasil survei juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan publik yang semakin efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Berikut merupakan hasil olah data survei kepuasan layanan masyarakat Kecamatan Pakis Tahun 2025 dengan jumlah responden sebanyak 80 orang :

SARANA PENGADUAN DAN TINDAK LANJUTNYA

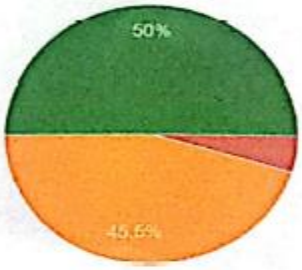
22 jawaban



- TIDAK ADA
- ADA DAN TIDAK DITINDAKLANJUTI
- ADA, BELUM SEMUANYA DITINDAKLANJUTI
- ADA, TELAH DITINDAKLANJUTI

KELENGKAPAN SARANA PRASARANA DI UNIT PELAYANAN INI?

22 jawaban



- TIDAK LENGKAP
- KURANG LENGKAP
- CUKUP LENGKAP
- LENGKAP

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA

19 jawaban

Baik

-

cukup memuaskan dan dilayani secara bertahap serta runtut

Baik/humanis

Sudah bagus

baik, ramah penuh senyum

baik

Terimakasih

Sangat baik

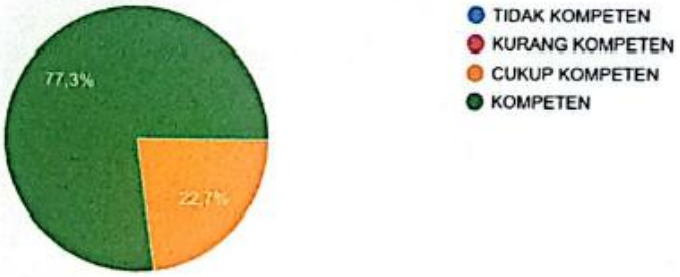
HASIL PELAYANAN YANG DITERIMA DIBANDINGKAN DENGAN STANDAR YANG DITETAPKAN DI UNIT PELAYANAN INI?

22 jawaban



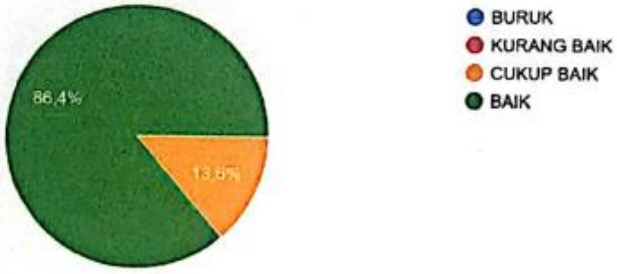
KOMPETENSIKEMAMPUAN (KETERAMPILAN DAN KEAHLIAN) PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

22 jawaban



PERILAKU PETUGAS

22 jawaban



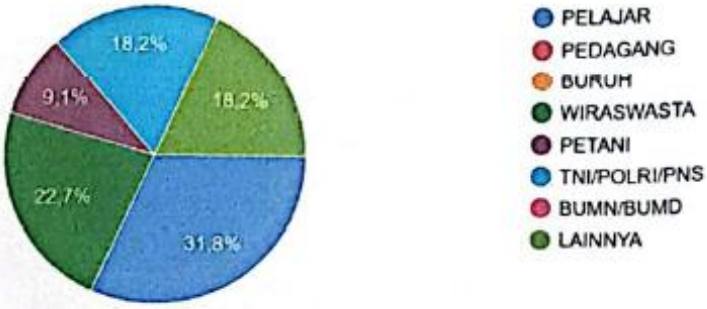
PENDIDIKAN TERAKHIR

22 jawaban



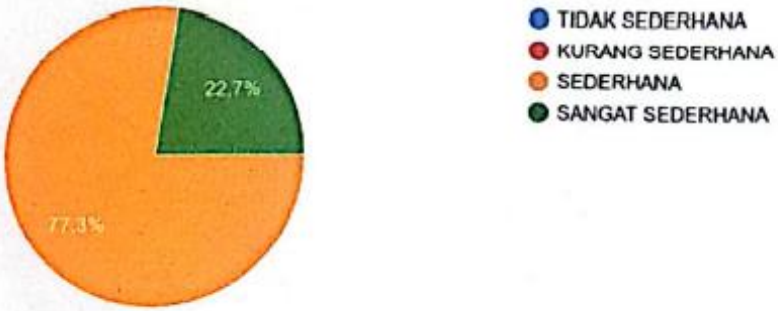
PEKERJAAN

22 jawaban



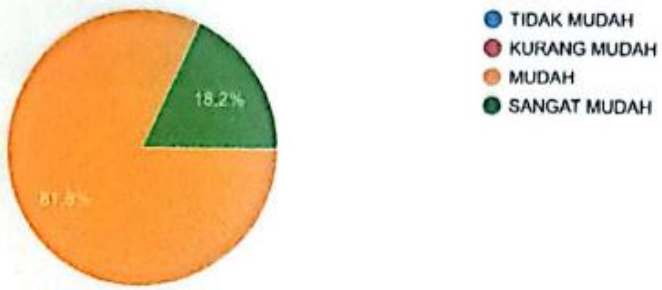
PERSYARATAN PELAYANAN DI UNIT PELAYANAN INI?

22 jawaban



PROSEDUR PELAYANAN DI UNIT PELAYANAN INI?

22 jawaban



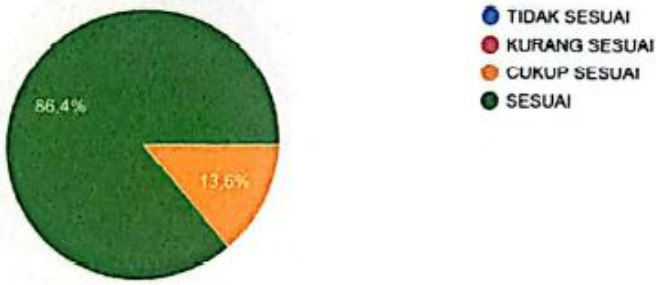
KETEPATAN WAKTU PELAYANAN

22 jawaban



KESESUAIAN ANTARA BIAYA YANG DIBAYAR DENGAN BIAYA YANG TELAH DITETAPKAN (JIKA TIDAK ADA BIAYA / GRATIS PILIH SESUAI)

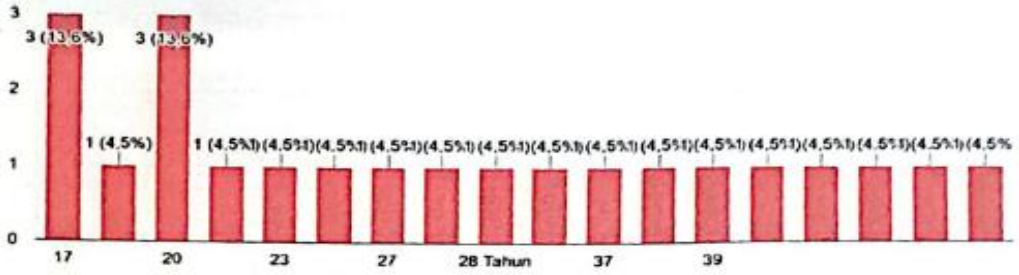
22 jawaban



JAWABAN KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN MELALUI FORM ONLINE

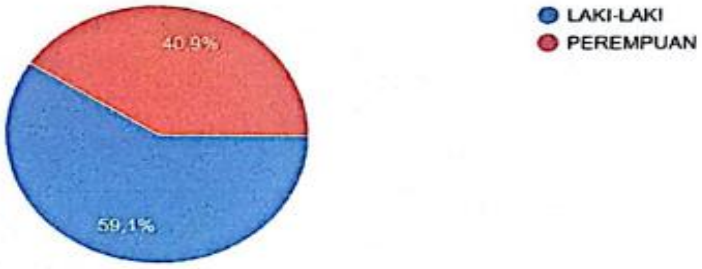
USIA

22 jawaban



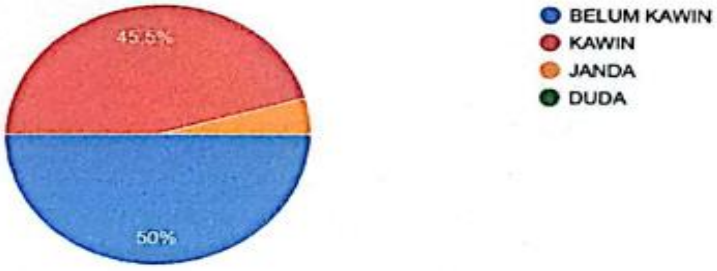
JENIS KELAMIN

22 jawaban



STATUS PERKAWINAN

22 jawaban



3.2 Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Pakis Kabupaten Magelang dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Pengukuran dilakukan menggunakan sembilan unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang telah diisi oleh **106 responden**, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Pakis sebesar **91,00**. Nilai tersebut termasuk dalam kategori **A (Sangat Baik)**, yang menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat dan berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Hasil penilaian setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2.1 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan	3,37
2	Prosedur	3,49
3	Waktu Pelayanan	3,73
4	Biaya/Tarif	3,85
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,78
6	Kompetensi Pelaksana	3,70
7	Perilaku Pelaksana	3,78
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,36
9	Sarana dan Prasarana	3,70

3.3 Analisis Hasil Pengukuran

Berdasarkan hasil pengolahan data, unsur **Biaya/Tarif (U4)** memperoleh nilai tertinggi yaitu **3,85**. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai biaya pelayanan di Kecamatan Pakis telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, transparan, dan tidak membebani masyarakat.

Selanjutnya, unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)** dan **Perilaku Pelaksana (U7)** masing-masing memperoleh nilai **3,78**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa pelayanan yang diterima telah sesuai dengan standar yang ditetapkan serta petugas memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan, ramah, dan profesional.

Unsur **Waktu Pelayanan (U3)** memperoleh nilai **3,73**, sedangkan **Kompetensi Pelaksana (U6)** dan **Sarana dan Prasarana (U9)** masing-masing memperoleh nilai **3,70**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai proses pelayanan berlangsung cukup cepat, petugas memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan, serta fasilitas pelayanan dinilai memadai.

Sementara itu, unsur **Prosedur Pelayanan (U2)** memperoleh nilai **3,49**, sedangkan unsur **Persyaratan Pelayanan (U1)** memperoleh nilai **3,37**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa prosedur dan persyaratan pelayanan telah dinilai baik oleh masyarakat, meskipun masih terdapat ruang untuk penyederhanaan informasi agar lebih mudah dipahami.

Adapun unsur dengan nilai terendah adalah **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)** dengan nilai **3,36**. Meskipun masih berada pada kategori baik, hasil ini menunjukkan bahwa mekanisme penyampaian pengaduan serta tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat masih perlu ditingkatkan agar masyarakat semakin mudah dalam menyampaikan aspirasi dan memperoleh kepastian atas penyelesaiannya.

3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan seluruh unsur pelayanan yang diukur, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **91,00**. Nilai tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan **A (Sangat Baik)**, yang berarti pelayanan publik di Kecamatan Pakis telah memberikan kepuasan yang tinggi kepada masyarakat.

Pencapaian tersebut menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat, baik dari aspek prosedur, kompetensi petugas, ketepatan waktu pelayanan, maupun kesesuaian biaya pelayanan. Meskipun demikian, Kecamatan Pakis tetap perlu melakukan perbaikan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek penanganan pengaduan dan penyampaian informasi pelayanan agar kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat.

3.5 Rekapitulasi Hasil SKM

Indikator	Hasil
Jumlah Responden	106 orang
Jumlah Unsur Penilaian	9 unsur
Nilai IKM	**91,00**
Mutu Pelayanan	**A**
Kinerja Unit Pelayanan	**Sangat Baik**

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Pakis telah berjalan dengan sangat baik. Ke depan, peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada optimalisasi sistem penanganan pengaduan, penyederhanaan persyaratan pelayanan, serta peningkatan kualitas komunikasi kepada masyarakat sehingga kepuasan masyarakat dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG TAHUN 2025

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN PAKIS
ALAMAT : Jl Pahlawan Pakis
TELEPON/HP :

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
2	3	4	3	3	3	3	3	1	3	
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	1	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	1	3	
10	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
13	3	3	4	4	4	4	4	1	4	
14	3	4	4	4	4	4	4	1	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
17	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	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	1	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
27	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
28	3	3	4	4	4	4	4	1	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	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
39	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
40	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	-	4	4	-	-	3	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
47	3	4	4	-	4	3	4	4	4	
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	3	3	3	3	4	
51	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	3	4	1	4	
56	3	3	2	4	4	4	4	3	3	
57	3	3	3	4	4	4	3	1	4	
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
60	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
61	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
62	3	4	4	4	4	4	4	1	4	
63	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
64	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
67	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
68	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
69	3	3	3	-	4	3	4	4	4	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
71	3	3	4	4	4	3	4	1	3	
72	3	3	4	4	4	4	3	1	4	
73	3	3	4	4	4	4	3	1	4	
74	3	4	4	4	4	4	4	1	4	
75	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
76	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
77	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
78	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
79	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
80	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	3	3	3	3	3	1	3	
82	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
83	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
84	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
85	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
86	3	3	3	4	4	3	4	1	3	
87	4	4	3	4	4	3	3	1	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
90	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
92	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
93	3	3	4	4	4	4	4	1	4	
94	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
95	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
99	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
100	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
101	3	3	4	4	4	4	4	4	2	
102	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	3	3	3	4	3	4	4	3	3	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
105	3	3	4	4	4	4	4	1	3	
106	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	357	370	395	397	401	392	397	353	392	
NRR / Unsur	3.368	3.491	3.726	3.854	3.783	3.698	3.781	3.362	3.698	
NRR tertbg/ unsur	0.374	0.388	0.414	0.428	0.420	0.411	0.420	0.374	0.411	*) 3.640
IKM Unit Pelayanan										**) 91.00

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 per unsur = NRR per unsur x 0,11111

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.37
U2	Prosedur	3.49
U3	Waktu Pelayanan	3.73
U4	Biaya/Tarif	3.85
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayana	3.78
U6	Kompetensi Pelaksana	3.70
U7	Perilaku Pelaksana	3.78
U8	Penanganan Pengaduan,Saran,M	3.36
U9	Sarana dan Prasarana.	3.70

IKM UNIT PELAYANAN :	91.00 SANGAT BAIK

PAKIS, 10 September 2024
CAMAT PAKIS

PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG KECAMATAN PAKIS

RAHMAT DAMBUDI, S.STP.,M.M
Pembina
NIP. 199010252012061001

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 di Kecamatan Pakis Kabupaten Magelang merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dilaksanakan sebagai implementasi dari Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sekaligus menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh dari **106 responden**, Kecamatan Pakis memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,00** dengan kategori mutu pelayanan **A (Sangat Baik)**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Capaian tersebut mencerminkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan serta mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Analisis terhadap sembilan unsur pelayanan menunjukkan bahwa seluruh unsur memperoleh nilai yang termasuk dalam kategori baik. Unsur **Biaya/Tarif** memperoleh nilai tertinggi yaitu **3,85**, yang mengindikasikan bahwa masyarakat menilai biaya pelayanan telah transparan, sesuai ketentuan, dan tidak memberatkan. Selain itu, unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** dan **Perilaku Pelaksana** juga memperoleh nilai yang tinggi, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai standar serta didukung oleh sikap petugas yang ramah, sopan, dan profesional.

Di sisi lain, unsur **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** memperoleh nilai paling rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu **3,36**. Walaupun masih berada dalam kategori baik, hasil tersebut menunjukkan bahwa mekanisme pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut terhadap masukan masyarakat masih memerlukan perhatian lebih agar pelayanan publik menjadi semakin responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Selain itu, unsur **Persyaratan Pelayanan** dan **Prosedur Pelayanan** juga masih memiliki peluang untuk ditingkatkan melalui penyederhanaan informasi dan peningkatan kemudahan akses pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil SKM Tahun 2025 menunjukkan bahwa Kecamatan Pakis telah berhasil memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Namun demikian, peningkatan mutu pelayanan harus tetap dilakukan secara berkesinambungan melalui evaluasi berkala, inovasi

pelayanan, serta peningkatan kapasitas aparatur agar tingkat kepuasan masyarakat dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan pada periode survei berikutnya.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pakis, yaitu:

1. **Meningkatkan kualitas penanganan pengaduan masyarakat.** Kecamatan Pakis perlu mengoptimalkan mekanisme penyampaian pengaduan, saran, dan masukan melalui berbagai media, baik secara langsung maupun digital. Selain itu, perlu adanya standar waktu penyelesaian pengaduan serta penyampaian informasi mengenai tindak lanjut yang dilakukan agar masyarakat memperoleh kepastian atas setiap pengaduan yang disampaikan.
2. **Menyederhanakan informasi persyaratan dan prosedur pelayanan.** Informasi mengenai persyaratan, alur pelayanan, serta dokumen yang diperlukan perlu disajikan secara lebih sederhana, mudah dipahami, dan mudah diakses, baik melalui papan informasi maupun media digital sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi secara cepat dan jelas sebelum mengajukan permohonan pelayanan.
3. **Mempertahankan transparansi biaya pelayanan.** Mengingat unsur biaya memperoleh penilaian tertinggi, transparansi mengenai biaya pelayanan perlu terus dipertahankan dengan memastikan seluruh layanan yang tidak dipungut biaya diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat serta mencegah adanya pungutan di luar ketentuan yang berlaku.
4. **Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme aparatur.** Pengembangan kompetensi pegawai melalui pendidikan, pelatihan, maupun pembinaan secara berkala perlu terus dilakukan agar kemampuan teknis, komunikasi, dan pelayanan kepada masyarakat semakin meningkat serta mampu mengikuti perkembangan kebutuhan pelayanan publik.
5. **Mengembangkan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi.** Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu terus ditingkatkan, misalnya melalui pengembangan layanan daring, penyediaan informasi pelayanan secara digital, maupun optimalisasi media komunikasi dengan masyarakat sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien.
6. **Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala.** Pelaksanaan SKM secara periodik perlu terus dipertahankan sebagai instrumen evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil survei hendaknya dijadikan dasar dalam penyusunan program perbaikan pelayanan, pengambilan kebijakan, serta pengembangan inovasi pelayanan pada periode berikutnya.

4.3 Penutup

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Pakis telah memperoleh penilaian yang sangat baik dari masyarakat. Pencapaian tersebut menjadi indikator bahwa berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yang telah dilakukan memberikan hasil yang positif. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan merupakan proses yang harus dilakukan secara berkelanjutan agar mampu menjawab dinamika kebutuhan masyarakat dan tuntutan pelayanan publik yang semakin tinggi.

Dengan menjadikan hasil SKM sebagai dasar evaluasi dan pengambilan keputusan, diharapkan Kecamatan Pakis dapat terus memperkuat budaya pelayanan prima, meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, serta mewujudkan pelayanan yang profesional, transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pakis, 25 November 2025

Camat Pakis



Rahmat Pamboudi, S.STP., M.M.

Pembina I

NIP. 199010252012061001

Lampiran :

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
TAHUN 2025

NAMA UNIT PELAYANAN	KECAMATAN PAKIS

PETUNJUK PENGISIAN:
1. *Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!*
2. *Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!*
3. *Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!*
4. *Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!*
5. *Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani!*
6. *Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)	
Umur	27 tahun
Jenis Kelamin	(1) Laki-laki 2. Perempuan
Status Kawin	1. Belum Kawin 2. Kawin 3. Janda (4) Duda
Pendidikan Terakhir	1. Tdk Lulus SD 3. SLTP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas 2. SD (4) SLTA 6. S-1/D4
Pekerjaan	1. Pelajar 3. Buruh 5. Petani 7. PNS/BUMN/D 2. Pedagang 4. Wiraswasta 6. TNI/POLRI/PNS 8. Lainnya. PENSIUNAN

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG MUTU PELAYANAN
(Lingkari kode huruf yang sesuai dengan jawaban responden)

Bagaimana pendapat Saudara?	P *)		P *)
Persyaratan pelayanan di Unit Pelayanan ini? a. Tidak sederhana. b. Kurang sederhana. (c) Sederhana. d. Sangat sederhana.	1 2 3 4	**Kompetensi/ kemampuan (keterampilan dan keahlian) petugas dalam memberikan pelayanan?** a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. (c) Cukup kompeten. d. Kompeten.	1 2 3 4
Prosedur pelayanan di Unit Pelayanan ini? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. (d) Sangat mudah.	1 2 3 4	**Perilaku petugas (kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan) dalam memberikan pelayanan?** a. Buruk b. Kurang Baik (c) Cukup Baik d. Baik	1 2 3 4
Ketepatan waktu pelayanan? a. Tidak tepat. b. Kurang tepat. (c) Cukup tepat. d. Tepat.	1 2 3 4	**Sarana pengaduan dan tindak lanjutnya?** (a) Tidak ada. b. Ada dan tidak ditindaklanjuti. c. Ada, belum semuanya ditindaklanjuti d. Ada, telah ditindaklanjuti.	1 2 3 4
Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. (c) Cukup sesuai. d. Sesuai. (Jika tidak ada biaya/ gratis pilih sesuai)	1 2 3 4	**Kelengkapan sarana prasarana di Unit Pelayanan ini?** a. Tidak lengkap. b. Kurang lengkap. (c) Cukup Lengkap. d. Lengkap.	1 2 3 4
Hasil pelayanan yang diterima dibandingkan dengan standar yang ditetapkan di Unit Pelayanan ini? a. Tidak sesuai . b. Kurang sesuai. (c) Cukup sesuai d. Sesuai.	1 2 3 4		

**) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).*

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	SANGAT BAIK
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	SANGAT BAIK

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Magelang