

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

TAHUN 2025



KECAMATAN KALIWUNGU SELATAN
KABUPATEN KENDAL
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar pelaksanaan survey kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
BAB V	16
KESIMPULAN.....	16
LAMPIRAN	19
1. SK Tim Survey Kepuasan Masyarakat.....	19
2. Kuesioner	25
3. Hasil Pengolahan Data Responden	27

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.

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 Kaliwungu Selatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Kendal, 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 Kaliwungu Selatan.

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 Kaliwungu Selatan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kaliwungu Selatan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 Kaliwungu Selatan 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 dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan atau di petugas pelayanan, dan ada juga responden penerima layanan yang langsung mengisi kuesioner dalam aplikasi yang hasilnya terekam dan terumuskan pada aplikasi KUSUKA. 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) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Juli - September 2025
2.	Pengumpulan Data	1 September – 31 Oktober 2025
3.	Pengolahan Data	Nopember 2025
4.	Pelaporan dan publikasi	Nopember 2025

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Kaliwungu Selatan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Kaliwungu Selatan dalam kurun waktu 3 bulan adalah sebanyak 358 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 **86** orang.

KUSUKA x +

← → ↻ Not secure skm.kendalkab.go.id/Wp_lap_rekomendasi/view ☆ ⬇ Paused Finish update ⋮

All Bookmarks

KUSUKA Kuesioner Laporan ▾ Petunjuk Operasional Logout

Laporan SKM

Periode 2025-07-01 sampai 2025-09-30 Filter

Data Sample Tidak Aktif ▾

Data Sample 86

Search:

KODE	OPD/UPTD	Cetak 🖨
4012400	KECAMATAN KALIWUNGU SELATAN	L1 L2 L3 M1 M2

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

30°C Sebagian cerah

Search

8:56 13/10/2025

TEBEL KREJCIE AND MORGAN

Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 92 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	37	43,02 %
		PEREMPUAN	49	56,98 %
2	USIA	USIA DI BAWAH 20	2	02,33 %
		USIA 21 S.D 30	42	48,84 %
		USIA 31 S.D 40	12	13,95 %
		USIA 41 S.D 50	13	15,17 %
		USIA DIATAS 51	17	19,77 %
3	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	7	08,14 %
		SLTP	8	09,30 %
		SLTA	66	76,74 %
		DIII	0	00,00 %
		SI	5	05,81 %
		S2	0	00,00 %
4	PEKERJAAN	PNS	2	02,33 %
		TNI	1	01,16 %
		POLRI	0	00,00 %

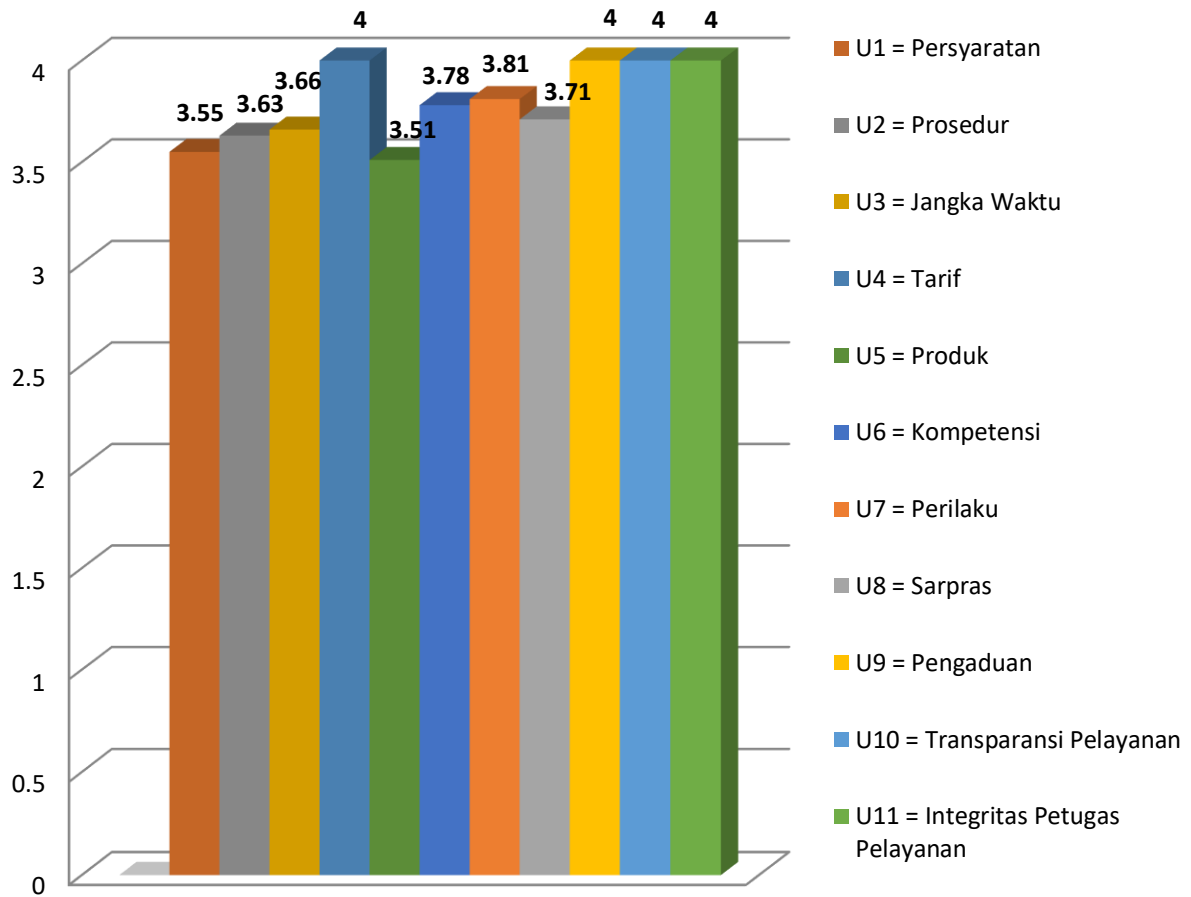
		SWASTA	61	70,93 %
		WIRUSAHA	9	10,47 %
		LAINNYA	13	15,12 %
5	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	0	0 %
		LAYANAN B	0	0 %
		LAINNYA	86	100 %

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 :

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
IKM per unsur	3,55	3,63	3,66	4,00	3,51	3,78	3,81	3,71	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,66 (A atau Sangat Baik)										

IKM Per Unsur Pada Kecamatan Kaliwungu Selatan Tahun 2025



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,51 Selanjutnya nilai terendah kedua adalah Unsur Persyaratan yaitu 3,55, sedangkan Nilai terendah ketiga adalah Prosedur mendapatkan nilai 3,63.
2. Sedangkan 4 (empat) unsur dengan nilai tertinggi, yaitu unsur Tarif dengan nilai 4,00, Penanganan Pengaduan dengan nilai 4,00, Transparansi Pelayanan dengan nilai 4,00, serta Integritas Petugas Pelayanan dengan Nilai 4,00.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/ kritik serta pengaduan yang masuk ke kecamatan, tidak ada aduan yang masuk dan menjadi perhatian yang dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut perbaikannya. Namun berdasarkan data yang ada, dapat disampaikan hal - hal sebagai berikut :

- Secara umum, unsur – unsur pelayanan di Kecamatan Kaliwungu selatan sudah berjalan dengan baik. Karena sudah masuk dalam kategori A. untuk itu tantangan terbesarnya adalah mempertahankan standard pelayanan yang sudah ada, mengingat saat ini kecamatan kaliwungu selatan masih kekurangan personil, terutama pejabat struktural (1 Jabatan Kasi Tramtib Kasi yang masih kosong, 1 Jabatan Kasubag Perencanaan dan Keuangan yang masih Kosong, 1 Jabatan Sekretaris Kecamatan yang masih kosong).
- Produk pelayanan di Kecamatan sebagian besar berkaitan dengan legalisasi surat surat seperti SKTM (surat keterangan Miskin), SKCK (surat Keterangan Catatan Kepolisian), nikah (Boro nikah/ numpang nikah & wali nikah), surat Keterangan Waris, dan lain – lain. Untuk administrasi kependudukan (KTP, KK, Akta kelahiran, Akta kematian, Pindah Datang dll) langsung ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kab. Kendal.

- Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat harus terus ditingkatkan terkait kompetensinya, yang meliputi teknis maupun prosedur pelayanan termasuk juga dengan aplikasi layanan yang digunakan.
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya harus sesuai. Selama ini persyaratan dalam pelayanan sebagian besar mengacu pada identitas pemohonon pelayanan seperti foto copy KK dan KTP

Adapun kondisi permasalahan/ kekurangan dari unsur pelayanan berdasarkan data yang ada, dapat digambarkan sebagai berikut :

- Produk Pelayanan, Keterbatasan jumlah personil di kecamatan menjadikan petugas di pelayanan tidak hanya fokus bekerja di pelayanan saja, tetapi juga membantu kegiatan diluar pelayanan, sehingga personil yang ada di pelayanan sering diganti oleh personil yang bukan dari seksi pelayanan. Hal ini juga berpengaruh negatif terhadap penyampaian produk pelayanan yang ada kepada masyarakat pengguna pelayanan, serta kejelasan informasi terkait produk pelayanan yang ada di Kecamatan Kaliwungu Selatan.
- Keterbatasan jumlah personil di kecamatan menjadikan petugas di pelayanan tidak hanya fokus bekerja di pelayanan saja, tetapi juga membantu kegiatan diluar pelayanan, sehingga personil yang ada di pelayanan sering diganti oleh personil yang bukan dari seksi pelayanan atau siswa PKL, hal ini juga berpengaruh negatif terhadap unsur persyaratan prosedur, dimana pemahaman terkait persyaratan prosedur oleh petugas yang menggantikan petugas inti dirasa masih kurang atau kurang memahami.
- Kurangnya Personil Juga berdampak besar terhadap prosedur pelayanan, baik secara teknis dalam menggunakan aplikasi layanan maupun pengetahuan prosedur persyaratan formal juga menjadi faktor penghambat pelayanan prima.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Setelah mengkaji permasalahan yang ada, perlu kiranya tindakan konkret yang lebih terarah dalam memperbaiki tingkat kualitas produk pelayanan publik. Rencana tindak lanjut

perbaikan menjadi mutlak diperlukan dengan terlebih dahulu memetakan permasalahan yang ada, dimulai dari unsur yang paling sedikit nilai (value) nya.

Produk layanan dalam sebuah pelayanan menjadi unsur yang memiliki nilai terendah (3,51) sehingga menjadi target utama yang harus mendapat perhatian dibandingkan dengan unsur pelayanan yang lainnya, yang kedua adalah unsur Persyaratan dengan nilai (3,55), dan yang terakhir adalah unsur Prosedur Pelayanan yang mendapatkan nilai yang sama (3,63).

Tindak lanjut dalam memperbaiki 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah ini dilakukan dengan upaya antara lain :

1. Sosialisasi terkait Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan setiap Tahun, dengan sasaran unsur pemerintah desa se Kecamatan Kaliwungu Selatan, serta para pelaku pelayanan di Kecamatan Kaliwungu Selatan dengan narasumber dari Bagian Dinas Kominfo ataupun Dispendukcapil, terkait informasi Aplikasi kependudukan. Dengan sosialisasi ini diharapkan dapat menyentuh, dan memperbaiki melalui pemahaman para pelaku pelayanan terkait Prosedur, Persyaratan, maupun Produk Pelayanan Administrasi Kependudukan, serta Produk Pelayanan apa saja yang dapat dilayani di Kecamatan.
2. Kurangnya personil menurut analisis ini, mempunyai dampak yang luas, hingga mencakup semua unsur dengan nilai terendah, sehubungan dengan itu penting/ sangat perlu untuk dilakukan pembinaan dan sosialisasi terkait penyelenggaran pelayanan prima kepada seluruh staf dan pegawai Kecamatan Kaliwungu Selatan, dilakukan secara rutin dalam rapat-rapat internal Kecamatan, maupun dalam apel pagi di lingkungan Kecamatan Kaliwungu Selatan.

Disamping itu, sosialisasi tatap muka kepada pengguna layanan secara langsung tetap senantiasa dilakukan sebagai bagian dari penerapan slogan pelayanan SMART (Semangat Melayani, Akurat, Responsif, Tanggung Jawab).

NO	Prioritas Unsur	Program / kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Layanan	Evaluasi Produk Pelayanan secara berkala	V	V	V	V	Camat, BPMPTSP dan Bag. Organisasi

		Review dan menetapkan daftar produk pelayanan yang baru jika memungkinkan	V		V		Camat
2	Kompetensi Petugas	Memberikan pemahaman tentang produk pelayanan	V	V			Seksi Pelayanan Umum
		Monitoring dan evaluasi terhadap petugas	V	V	V	V	Camat
3	Persyaratan Pelayanan	Perlu adanya Rincian persyaratan dalam setiap produk pelayanan	V	V			Seksi Pelayanan Umum
		Pembahasan dengan stakeholder terkait pemetaan persyaratan dalam setiap produk pelayanan	V	V			Camat

BAB V

KESIMPULAN

Kesimpulan dari Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Kecamatan Kaliwungu Selatan yang dimulai dari bulan Juli sampai dengan bulan Desember tahun 2025 menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

- Target Rencana Kerja Kecamatan Kaliwungu Selatan pada point Nilai SKM Tahun 2025, tercapai 100, 70% dari target yang diharapkan yaitu Nilai 94,00, adapun capaian Nilai SKM Tahun 2025 Kecamatan Kaliwungu Selatan adalah 94,66.
- Mempertahankan Indeks kepuasan masyarakat yang saat ini semua unsurnya masuk dalam kategori A (sangat baik) adalah merupakan tantangan terbesar dalam survey kepuasan masyarakat untuk periode selanjutnya.
- Meskipun semua unsur dalam survey kepuasan masyarakat ini masuk dalam kategori A (sangat baik), namun bila diurutkan mulai dari nilai yang terendah, maka Unsur Waktu Pelayanan menjadi unsur yang memiliki nilai terendah yaitu 3,72.

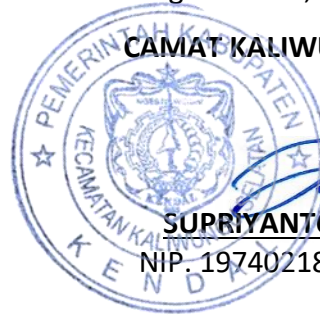
NO	UNSUR	NILAI	PERINGKAT TERENDAH / PRIORITAS PERBAIKAN
1	Produk Layanan	3,51	1
2	Persyaratan	3,55	2
3	Prosedur	3,63	3
4	Waktu Pelayanan	3,66	4
5	Sarana dan Prasarana	3,71	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,78	5
7	Perilaku Pelaksana	3,81	6
8	Biaya/ tarif	4,00	7
9	Penanganan Pengaduan	4,00	7
10	Transparansi Pelayanan	4,00	7
11	Integritas Petugas Pelayanan	4,00	7

- Tiga unsur terendah dalam Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Tahun ini akan menjadi prioritas perbaikan dalam meningkatkan dan memberikan pelayanan Prima kepada masyarakat.

Demikian laporan survey kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 di Kecamatan Kaliwungu selatan. Kritik, saran serta masukan dari Dinas terkait khususnya bagian organisasi setda Kab. Kendal terhadap hasil survey maupun penyusunan laporan survey kepuasan masyarakat ini kami butuhkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Kaliwungu Selatan, 15 Nopember 2025

CAMAT KALIWUNGU SELATAN



SUPRIYANTO, S.TP. MM.

NIP. 19740218 200312 1 006



PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL
KECAMATAN KALIWUNGU SELATAN

Jl. Pangeran Djuminah KM 6 Telp. (0294) 3685750, Darupono 51372

KEPUTUSAN CAMAT KALIWUNGU SELATAN
NOMOR : 500.5.4.3 / 32 / 2025
TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN KALIWUNGU SELATAN

CAMAT KALIWUNGU SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di dalam instansi pemerintah selaku pelaksana pelayanan publik;
- b. bahwa survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik;
- c. bahwa untuk lebih mengefektifkan dalam evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, maka perlu dibentuk tim survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public dalam suatu instansi pemerintah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757) ;

2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844) ;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah, pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten / kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor);
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2007 tentang pengesahan, pengundangan, dan penyebarluasan peraturan perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun Nomor);
7. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang peningkatan dan perbaikan mutu pelayanan Aparatur Negara kepada Masyarakat
8. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Instansi Pemerintah
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor);

11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan publik
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26/ KEP/ M.PAN/ 2004 tentang Akuntabilitas dalam pelaksanaan Pelayanan publik
14. Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan pelayanan publik (Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2012 Nomor Seri No. , Tambahan Lembaran daerah kabupaten Kendal Nomor);
15. Peraturan Bupati Kendal Nomor 19 Tahun 2009 tentang Persyaratan dan mekanisme pengajuan, Penolakan, dan pemberian persetujuan prinsip di Kabupaten Kendal (Berita Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2009 Nomor 19 Seri E No.17);
16. Peraturan Bupati Kendal Nomor 56 Tahun 2013 tentang Petunjuk teknis Pelatihan Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Kendal (Berita Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2013 Nomor Seri No.);
17. Peraturan Bupati Kendal Nomor 57 Tahun 2013 tentang Uraian tugas dan tata kerja Penyelenggara Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Kendal (Berita Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2013 Nomor Seri No.);
18. Peraturan Bupati Kendal Nomor 18 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Peraturan Bupati Kendal Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kendal Kepada Camat Dalam Rangka Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kabupaten Kendal (Berita Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2013 Nomor Seri No.);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Survey Kepuasan Masyarakat dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Menetapkan nama – nama pegawai yang tercantum dalam lampiran keputusan ini sebagai tim survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang berada di Instansi Kecamatan Kaliwungu selatan.
- KETIGA : Tim survey kepuasan Masyarakat Instansi Kecamatan Kaliwungu Selatan sebagaimana tercantum dalam dictum ke dua mempunyai tugas berdasarkan 9 (Sembilan) ruang lingkup yaitu :
1. Persyaratan
Syarat – syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
 2. Prosedur
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
 3. Waktu Pelayanan
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
 4. Biaya/ tarif
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dari penyelenggara pelayanan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dengan penerima pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan
 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
Hasil dari jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

6. Kompetensi Petugas Pelayanan
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanaan pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. Maklumat Pelayanan
Pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara pelayanan untuk melaksanakan pelayanan sesuai standard pelayanan yang telah ditetapkan.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kaliwungu Selatan
pada tanggal 01 Juli 2025



Tembusan :

1. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Kendal ;
 2. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Kendal ;
 3. Arsip
-

LAMPIRAN : KEPUTUSAN CAMAT KALIWUNGU SELATAN
NOMOR : 500.5.4.3/ 32 / 2025
TANGGAL : 01 Juli 2025

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN KALIWUNGU SELATAN

NO	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1	Camat Kaliwungu Selatan	Pembina	
2	Sekretaris Kecamatan	Ketua	
3	Kasi Pelayanan Umum	Sekretaris	
4	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Anggota	
5	Pelaksana seksi pelayanan Umum	Anggota	Ira Noviana
6	Pelaksana subag Umum dan Kepegawaian	Anggota	Eriyanto Budi P

CAMAT KALIWUNGU SELATAN



SUPRIYANTO

Lampiran 2

1. Blangko Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN KALIWUNGU SELATAN KAB. KENDAL									
Tanggal Survei :					Jam Survei : 08.00 - 12.00 13.00 - 17.00				
PROFIL									
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P					Usia : Tahun				
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S 1 ☐ S 2 ☐ S 3									
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA									
☐ LAINNYA					(Sebutkan)				
Jenis layanan yang diterima :					(misal : KTP, Akta, sertifikat, dll)				
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)									
1. Bagaimana pendapat saudara ttg kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4					6. Bagaimana Pendapat saudara tentang Kompetensi/ Kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak Kompeten 1 b. Kurang Kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat Kompeten 4				
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4					7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4				
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4					8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat baik 4				
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4					9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 d. Dikelola dengan baik 4				
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4					Saran/ masukan :				

2. Contoh Form Input Responden Dalam Aplikasi Kusuka

FORM INPUT RESPONDEN

PROFILE **PENDAPAT TENTANG PELAYANAN**

Tgl. Survei: 2020-06-30

Kode Kuesioner: Otomatis

Jenis Kelamin: Jenis Kelamin Harus diisi.!

Pendidikan: Pendidikan Harus diisi.!

Pekerjaan: Pekerjaan Harus diisi.!

Pekerjaan Lainnya:

Ura: Ura Harus diisi dengan Angka.!

No. HP: No HP Harus diisi dengan Angka.!

Jenis layanan: Jenis Layanan Harus diisi.!

Jenis layanan lainnya:

Gambar Form Kuesioner

FORM INPUT RESPONDEN

PROFILE **PENDAPAT TENTANG PELAYANAN**

Portanyaan # 1

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

1 Tidak Sesuai

2 Kurang sesuai

3 Sesuai

4 Sangat sesuai

Navigasi Pertanyaan

1	2	3	4	5
6	7	8	9	

Gambar Form Pendapat Pelayanan

Lampiran 3

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN KECAMATAN KALIWUNGU SELATAN Periode 2025-10-01 sampai 2025-11-30

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	
Total Nilai /Unsur	305	312	315	344	302	325	328	319	344	344	344	
NRR / unsur	3.55	3,63	3.66	4,00	3.51	3.78	3,81	3,71	4,00	4,00	4,00	
NRR tertbg/ unsur	0.32	0.33	0.33	0.36	0.32	0.34	0.35	0.34	0,36	0,36	0.36	*)
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan												**) 94.66

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 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.55
U2	Prosedur	3,63
U3	Waktu pelayanan	3.66
U4	Biaya/tarif	4
U5	Produk layanan	3.51
U6	Kompetensi pelaksana	3.78
U7	Perilaku pelaksana	3.81
U8	Sarana dan Prasarana	3,71
U9	Penanganan Pengaduan	4
U10	Transparansi Pelayanan	4
U11	Integritas Petugas Pelayanan	4

IKM UNIT PELAYANAN (hasil	<u>94.66</u>	=	Sangat Baik
---------------------------	--------------	---	-------------

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

Keterangan	Jumlah
Total Responden	86
Jumlah Responden Laki-laki	37
Jumlah Responden Perempuan	49
Usia Dibawah 20	2
Usia 21 sampai 30	42
Usia 31 sampai 40	12
Usia 41 sampai 50	13
Usia Diatas 51	17
PENDIDIKAN	
SD	7
SMP	8
SMA	66
D3	0
S1	5
S2	0
S3	0
PEKERJAAN	
PNS	2
TNI	1
POLRI	0
SWASTA	61
WIRUSAHA	9
LAINNYA	13
JENIS LAYANAN	
LAINNYA	86

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
KECAMATAN KALIWUNGU SELATAN
Periode 2025-09-01 sampai 2025-10-31

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
11	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
14	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
15	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
19	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
20	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
27	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
28	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
30	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
31	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
33	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
34	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
35	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
41	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
43	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
44	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
46	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4

47	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
48	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
50	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
52	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
53	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
54	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
55	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
56	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
57	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
58	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
59	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
60	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
62	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
68	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
69	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
70	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
71	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
73	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
75	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
76	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
77	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
79	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
80	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
81	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
82	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
85	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
86	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4

**PENGISIAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN
DIBANTU PETUGAS PELAYANAN KECAMATAN KALIWUNGU SELATAN**



PELAKSANAAN SOSIALISASI PELAYANAN PADA APLIKASI DOKAR MENUJU INTEGRASI SUPER APP TAHUN 2025 DI KECAMATAN KALIWUNGU SELATAN



