

2025

DESA SALAMREJO

KECAMATAN SELOPAMPANG

KABUPATEN TEMANGGUNG



DOKUMEN

LAPORAN SKM

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua perangkat daerah adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan.

Masih adanya pengaduan dan keluhan atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan yang di selenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih belum maksimal

Pada tahun ini Pemerintah Desa Salamrejo Kecamatan Selopampang Kabupaten Temanggung melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang penilaian dan persepsi Masyarakat atas pelayanan publik. Hasil survei diharapkan menjadi motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan Masyarakat.

Kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Masyarakat Desa Salamrejo yang sudah bekerja sama dengan baik dalam pengisian kuesioner sehingga Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 ini bisa terselesaikan dengan baik, semoga respon dan tanggapan masyarakat tercermin dalam survey kepuasan masyarakat ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Desa Salamrejo Kecamatan Selopampang Kabupaten Temanggung.

Salamrejo, 30 Oktober 2025
KEPALA DESA SALMREJO
KEPALA DESA
SALAMREJO
DRS SUNARYANTO



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	1
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksanaan 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
BAB III PENGUMPULAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public 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 egera 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 egera guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggara pelayanan egera akan diukur berdasarkan 9 (egera n) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Desa Salamrejo Kecamatan Selopampang Kabupaten Temanggung, maka perlu diselenggarakan egera atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan egera terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan pedoman 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 egera ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan egera 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 egera 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 Memteri 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 di tahun 2025 yang telah diberikan oleh Pemerintah Desa Salamrejo Kecamatan Selopampang Kabupaten Temanggung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM Adalah :

1. Mendorong partisipasi Masyarakat sebagai pengguna pelayanan public dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan public untuk meningkatkan kualitas pelayanan public;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan public untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public;
4. Mengukur kecenderungan Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan public yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggara pelayanan public;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unknit pelayanan public secara periodic;
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 public 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 PELAYANAN

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada pelayanan Pemerintah Desa Salamrejo dengan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 (sebagaimana terlampir)

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan link google form dan kuesioner manual yang di berikan 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 Pemerintah Desa Salamrejo yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **System, 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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara langsung setelah responden meminta pelayanan public sehingga dalam satu tahun ini baru responden

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	2 s/d 10 Agustus 2025	7
2.	Pengumpulan Data	16 Agustus s/d 3 Oktober 2025	35
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	6 s/d 14 Oktober 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	20 s/d 30 Oktober 2025	7

2.5 Penentuan jumlah responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari layanan pelayanan pada pemerintah desa salamrejo kabupaten temanggung berdasarkan periode survey tahun 2025 Berdasarkan jumlah penerima layanan di bulan Oktober maka populasi penerima pelayanan berjumlah 92 Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan table sampel dari krejcie an morgan. Berdasarkan table krejcie an morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM Adalah 92orang.

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	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 PELAYANAN

3.1 Jumlah Responden SKM

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

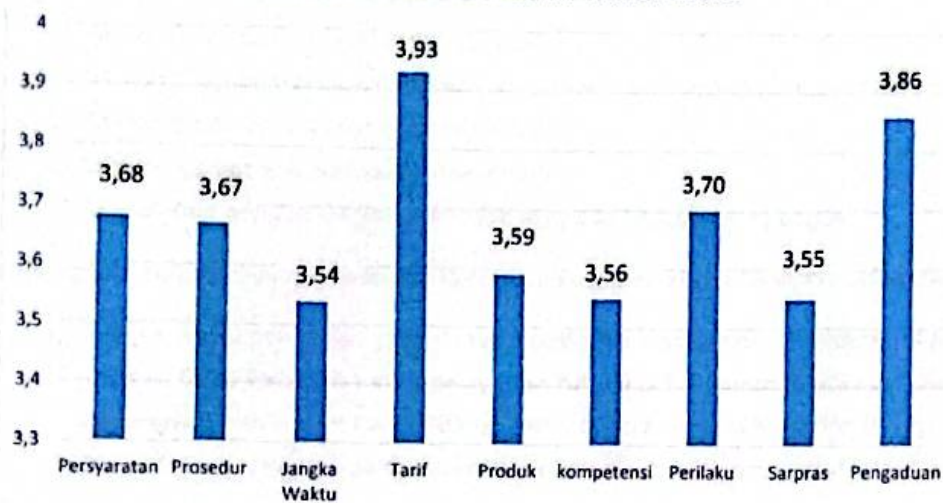
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	53	58%
		PEREMPUAN	39	42%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	32	35%
		SLTP	27	29%
		SLTA	29	32%
		DIII	0	0%
		SI	4	4%
		S2	0	0%
		TIDAK MENGISI	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	0	0%
		KARYAWAN SWASTA	22	24%
		WIRA USAHA	13	14%
		PETANI	41	44%
		PELAJAR/MAHASISWA	8	9%
		LAINNYA	8	9%
		TIDAK MENGISI	0	0%

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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,68	3,67	3,54	3,93	3,59	3,56	3,70	3,55	3,86
Kategori	A	A	B	A	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	91,10 (A atau Sangat Baik)								

IKM PER UNSUR LAYANAN TAHUN 2025



BAB IV ANALISIS HASIL SKM PELAYANAN

4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan:

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka waktu layanan mendapat nilai terendah pertama dengan nilai 3,54. Sarana dan Prasarana Layanan yang mendapat nilai 3,55 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi pertama yaitu 3,93 dan pengaduan mendapat nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,86.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah di sediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahsan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Mohon untuk jalan masuk desa diperbaiki
2. Mohon di agendakan bersih-bersih lingkungan rutin 1 bulan sekali serentak satu Desa
3. Mohon lampu penerangan jalan diperbaiki
4. Izin menyampaikan wafu akhir-akhir ini lemot
5. Diusahakan bangun Gedung olah raga agar ada bibit atlet yang bagus

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

1. Jangka waktu pelayanan yang dirasa cukup oleh Masyarakat. Pelayanan Adminder yang melalui Desa Permata untuk pelayanan KK, Akta Kelahiran dikirim melalui email Desa sedangkan untuk KTP dari DINDUKAPIL dikirim melalui kurir dan jangka waktu paling lama 5 hari, dengan pengiriman kurir tersebut sehingga untuk jangka waktu tidak menentu.
2. Sarana dan Prasarana Pelayanan masih dirasa kurang memuaskan oleh Masyarakat, sarana dan prasarana berupa jalan yang rusak sebelah timur Desa, kami belum menindaklanjuti dikarenakan jalan tersebut merupakan jalan DPU. Sesuai dengan peraturan yang ada untuk jalan DPU tidak bisa didanai menggunakan Dana Desa sehingga Desa baru mengusulkan pelebaran dan perbaikan jalan Desa Salamrejo.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil Analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan public maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan public. Oleh karena itu, hasil Analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal perangkat Desa. 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 table berikut :

Waktu								
No	Prioritas Unsur	Program / kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	Penanggung Jawab	Keterangan
1	Jangka Waktu	Pencetakan KTP	-				-	Tidak dapat kami tindak lanjuti karena menunggu jadwal kurir mengantar
2	Saran dan Pengaduan	Jalan Desa yang harus diperbaiki	√				DPU	

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan Tingkat kepuasan Masyarakat dalam menerima pelayanan public diperlukan survey secara periodic dan berkesinambungan. Hasil Analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan public serta melihat kecenderungan (tren) layanan public yang telah diberikan penyelenggara kepada Masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan public.

Untuk kinerja di tahun 2025 merupakan penilaian pertama untuk Desa Salamrejo untuk IKM Pelayanan kami yaitu 91,10 dan termasuk kategori A atau sangat baik.

Desa Salamrejo akan mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat.