

LAPORAN
PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(S K M)

PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2026



KECAMATAN SUMBAWA
KABUPATEN SUMBAWA

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I.....	3
PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II.....	5
PENGUMPULAN DATA SKM.....	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V.....	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	
1. Hasil Pengolahan Data	
2. Rekapitulasi Jumlah Layanan	
3. Kuisioner	
4. Dokumentasi	

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 melaksanakan amanat 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 Sumbawa sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Sumbawa, 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

- 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 Survey Kepuasan Masyarakat (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 Sumbawa Kabupaten Sumbawa.

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 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 Kantor Kecamatan Sumbawa Kabupaten Sumbawa dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Sumbawa Kabupaten Sumbawa adalah tim yang dibentuk dan ditetapkan dengan Surat Keputusan Camat Sumbawa.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Kantor Kecamatan Sumbawa Kabupaten Sumbawa 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. 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 Kantor Kecamatan Sumbawa pada waktu jam layanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden atau masyarakat penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sumbawa.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik sebanyak 2 kali dalam setahun dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat semester I tahun 2026 dengan waktu selama 6 (enam) bulan (Januari s.d. Juni 2026) dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	5
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu ditentukan dari jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Sumbawa berdasarkan periode survei sebelumnya.

Jika dilihat dari jumlah penerima layanan pada periode sebelumnya yaitu Semester II tahun 2025 (Juli s.d. Desember 2025), populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Sumbawa adalah sebanyak 1044 orang. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM berikutnya adalah 278 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan.

Besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*.

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	100000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah penerima layanan selama semester I tahun 2026 (bulan Januari s.d Juni 2026) pada Kantor Kecamatan Sumbawa sebanyak 3009 orang. Sedangkan jumlah responden SKM yaitu 313 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUM LAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	165	52,72 %
		Perempuan	148	47,28 %
2	PENDIDIKAN	SD	7	2,24 %
		SLTP	45	14,38 %
		SLTA	173	55,27 %
		Diploma	10	3,19 %
		Sarjana	74	23,64 %
		Pascasarjana	4	1,28 %
		Doktoral	0	
3	PEKERJAAN	PNS	17	5,43 %
		Mahasiswa	17	5,43 %
		Pelajar	74	23,64 %
		Akademisi	1	0,32 %
		Pegawai swasta	25	7,99 %
		Petani	8	2,56 %
		Pedagang	7	2,24 %
		Ibu rumah tangga	62	19,81 %
		Wiraswasta	17	5,43 %
		Lainnya	85	27,16 %
4	JENIS LAYANAN	Surat Keterangan Tidak Mampu	116	37,06 %
		Kependudukan (KK, Pindah)	21	6,71 %
		Surat Keterangan Ahli Waris/Warisan	56	17,89 %
		Surat Keterangan Tempat Usaha	3	0,96 %
		Surat Keterangan Berkelakuan Baik	1	0,31 %

		Surat Keterangan Dispensasi Nikah	18	5,75 %
		Surat Rekomendasi Izin Keramaian	4	1,28 %
		Proposal	4	1,28 %
		Pembayaran PBB-P2	83	26,52 %
		Lainnya	7	2,24 %

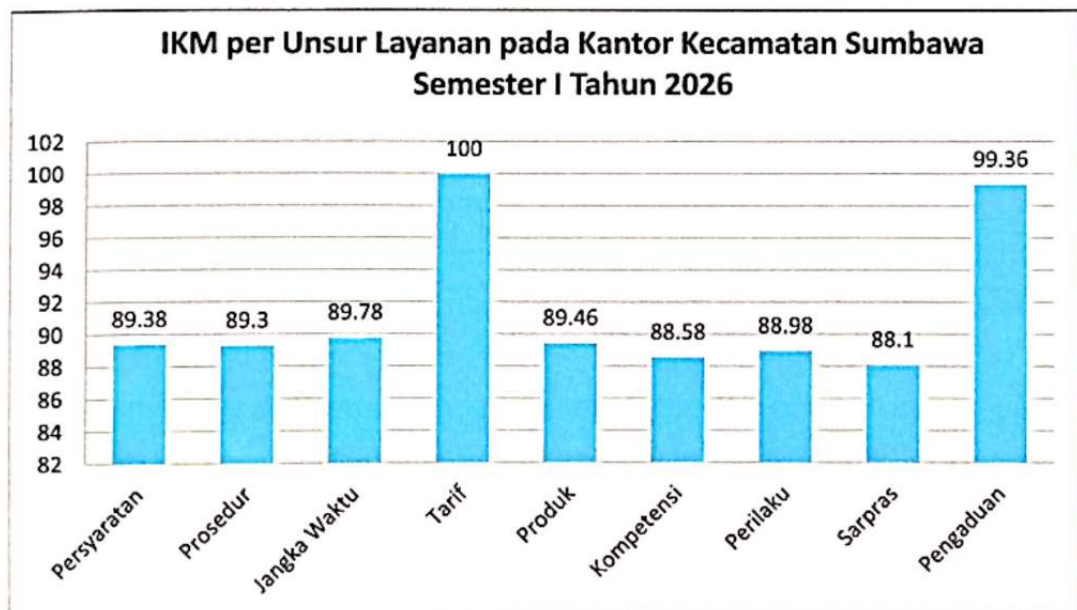
1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Data hasil survei kepuasan masyarakat berupa lembar kuisioner yang telah berisi jawaban responden kemudian dikumpulkan untuk diolah. Pengolahan data dilakukan secara manual menggunakan format excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	89,38	89,30	89,78	100	89,46	88,58	88,98	88,10	99,36
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM Kecamatan Sumbawa	91,44 (Amat 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 disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Sumbawa **Amat Baik**. Dari hasil survei dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu unsur sarana prasarana dengan nilai 88,10 (kategori baik), unsur kompetensi petugas dengan nilai 88,58 (kategori sangat baik) dan perilaku petugas dengan nilai 88,98 (kategori sangat baik)
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dengan nilai 100, karena semua jenis layanan di kantor Kecamatan Sumbawa tidak dipungut biaya (gratis). Sedangkan unsur penanganan pengaduan mendapat nilai tertinggi kedua sebesar 99,36 dan nilai tertinggi ketiga yaitu kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 89,78.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk, diperoleh beberapa masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Kursi di ruang tunggu agar ditambah".
- "Perlu adanya pendingin ruangan di ruang tunggu"
- "Jumlah petugas pelayanan perlu ditambah dan ditingkatkan kompetensinya"

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

- Sarana kursi tunggu yang tersedia masih terbatas jumlahnya dan dirasa kurang memadai oleh masyarakat. Terbatasnya luas ruang tunggu menyebabkan jumlah kursi tunggu yang tersedia juga terbatas, sehingga ketika warga masyarakat yang memerlukan layanan datang bersamaan dalam jumlah yang cukup banyak, maka sebagian menunggu di teras kantor.
- Ketersediaan pendingin ruangan (AC) di ruang tunggu pelayanan diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang sejuk sehingga masyarakat merasa nyaman saat berkunjung mengingat keadaan iklim

di Kecamatan Sumbawa yang cenderung panas. Saat ini hanya tersedia kipas angin di ruang tunggu.

- Jumlah petugas pelayanan masih dirasakan kurang oleh masyarakat. Saat ini jumlah petugas di meja pelayanan ada 2 orang, karena keterbatasan jumlah pegawai di Kantor Kecamatan Sumbawa. Meskipun demikian, petugas yang ada di Kecamatan Sumbawa selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

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 survei kepuasan masyarakat dilakukan melalui forum konsultasi publik bersama perwakilan pengguna layanan dan unsur pemerintah. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Pengadaan Kursi Tunggu			√		Subbagian Umpeg
		Pengadaan Pendingin Ruangan (AC)				√	Subbagian Umpeg
2	Kompetensi Pelaksana	Mengusulkan penambahan jumlah petugas pelayanan			√		Subbagian Umpeg
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus bagi petugas pelayanan			√		Subbagian Umpeg

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 kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Kecamatan Sumbawa dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga Semester I 2026 pada Kantor Kecamatan Sumbawa Kabupaten Sumbawa.

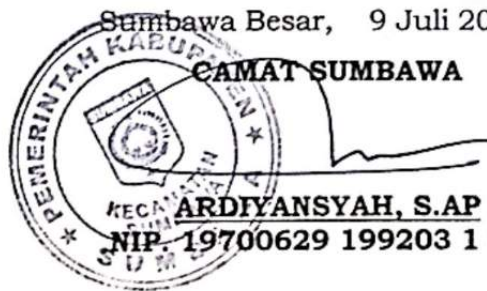
BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Semester I mulai bulan Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sumbawa Kabupaten Sumbawa secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang AMAT BAIK dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 91,44. Nilai IKM Kecamatan Sumbawa menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga akhir Semester I Tahun 2026.
- Tiga unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana, kompetensi dan perilaku petugas pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif, penanganan pengaduan dan kecepatan waktu pelayanan.

Sumbawa Besar, 9 Juli 2026



CAMAT SUMBAWA
ARDIYANSYAH, S.AP
NIP. 19700629 199203 1 005

Nilai Rata-Rata Per Unsur Layanan Pada Kantor Kecamatan Sumbawa
Semester I Tahun 2026
(313 Responden)

No	Unsur pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori	Mutu/Kualitas Kinerja
1	Persyaratan	89,38	A	Amat Baik
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	89,30	A	Amat Baik
3	Waktu penyelesaian	89,78	A	Amat Baik
4	Biaya/Tarif	100,00	A	Amat Baik
5	Produk pelayanan	89,46	A	Amat Baik
6	Kompetensi pelaksana	88,58	A	Amat Baik
7	Perilaku pelaksana	89,98	A	Amat Baik
8	Sarana dan prasarana	88,10	B	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	99,36	A	Amat Baik

Tabel

**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
 (PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017)**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

**PENGUKURAN SKOR KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN SUMBAWA
TAHUN 2026**

PERIODE : SEMESTER I

JML. RESPONDEN	PERTANYAAN KE-	JUMILAH JAWABAN RESPONDEN				BOBOT (SKALA 25 - 100)				JUMLAH (JML.JAWABAN x BOBOT)					SKOR
		a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	Jml	
313	1	0	2	129	182	25	50	75	100	0	100	9675	18200	27975	89.38
	2	0	2	130	181	25	50	75	100	0	100	9750	18100	27950	89.30
	3	0	1	126	186	25	50	75	100	0	50	9450	18600	28100	89.78
	4	0	0	0	313	25	50	75	100	0	0	0	31300	31300	100.00
	5	0	0	132	181	25	50	75	100	0	0	9900	18100	28000	89.46
	6	0	3	137	173	25	50	75	100	0	150	10275	17300	27725	88.58
	7	0	0	138	175	25	50	75	100	0	0	10350	17500	27850	88.98
	8	0	4	141	168	25	50	75	100	0	200	10575	16800	27575	88.10
	9	0	0	8	305	25	50	75	100	0	0	600	30500	31100	99.36
Jumlah Skor															822.92
SKOR AKHIR = Jumlah Skor + Jumlah Pertanyaan															91.44

Mutu : A = Skor 88,31 - 100 B = Skor 76,61 - 88,30 C = Skor 65,00 - 76,60 D = 25 - 64,99
Kinerja : Amat Baik = A Baik = B Kurang Baik = C Tidak Baik = D



REKAPITULASI JUMLAH PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KECAMATAN SUMBAWA
BULAN JANUARI S.D. JUNI TAHUN 2026 (SEMESTER I)

NO	JENIS PELAYANAN	JUMLAH / BULAN						JUMLAH	
		JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI		
I	PELAYANAN ADMINISTRASI								
1	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	85	91	55	84	92	225		632
2	Kependudukan (KK, Surat Pindah)	19	10	12	8	15	22		86
3	Surat Pernyataan Ahli Waris/Surat Keterangan Warisan	41	40	29	36	38	42		226
4	Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) / Surat Keterangan Usaha (SKU)	1	5	1	2	0	2		11
5	Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB)	0	1	0	0	1	0		2
6	Surat Keterangan Dispensasi Nikah	9	9	8	15	18	13		72
7	Surat Rekomendasi Izin Keramaian	3	2	2	1	2	3		13
8	Surat Keterangan lain : - surat keterangan domisili lembaga - surat keterangan daftar keluarga - surat keterangan janda/duda - surat keterangan belum menikah - surat keterangan kematian - dll	3	1	2	6	1	3		16
9	Proposal	1	7	2	6	4	5		25
JUMLAH PELAYANAN ADMINISTRASI		162	166	111	158	171	315		1083
II	PELAYANAN PEMBAYARAN PBB-P2	287	189	203	196	261	790		1926
TOTAL JUMLAH		449	355	314	354	432	1105		3009

Sumbawa Besar, 30 Juni 2026

KECAMATAN SUMBAWA



NIP. 19700629 199203 1 005

Yth. Bpk/Ibu/Sdr,

Mohon mengisi kuesioner di bawah ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Kecamatan Sumbawa, sebagai gambaran terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumbawa.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN SUMBAWA**

Dasar Hukum : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.	
IDENTITAS RESPONDEN	
Umur	 tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD/ sederajat 2. SLTA/ sederajat 4. Sarjana (S1) 6. Doktoral (S3) 2. SLTP/ sederajat 3. Diploma (DI-DIV) 5. Pascasarjana (S2)
Pekerjaan	1. PNS/ASN 4. Akademisi 7. Pedagang 10. Lainnya 2. Mahasiswa 5. Pegawai Swasta 8. Ibu Rumah Tangga 3. Pelajar 6. Petani 9. Wiraswasta
Jenis layanan	
Petunjuk Pengisian	Bpk/Ibu/Sdr cukup memberi satu tanda silang atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr.
Pertanyaan :	
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kecamatan Sumbawa? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Sumbawa? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil/produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Kecamatan Sumbawa? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan & ramah b. Kurang Sopan & ramah c. Sopan & ramah d. Sangat sopan & ramah
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada, tidak berfungsi c. Kurang maksimal d. Dikelola dengan baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan masukan dan saran-saran perbaikan, agar Kecamatan Sumbawa bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

MASUKAN DAN SARAN PERBAIKAN :

Terima Kasih.

PENGISIAN KUISIONER SKM OLEH PENGGUNA LAYANAN

PENGISIAN KUISIONER MANUAL



KUISIONER SCAN QR CODE

