



PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG KECAMATAN LASEM

Jl. Sunan Bonang No. 45 Telp. (0295) 531005 Lasem - 59271
Website: <http://keclasem.rembang.go.id> e-mail: keclasem@rembangkab.go.id

Rembang, 22 Juli 2026

Kepada

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

REMBANG

SURAT PENGANTAR

Nomor : 000.8.3.4/ 1884 /2026

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

Camat Lasem



MUNDAKIR, ST.MM

Pembina TK I
NIP 197802232010011001

Diterima Tanggal :

Penerima :

.....
NIP.

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I



**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN KECAMATAN
LASEM KABUPATEN REMBANG SEMESTER I TAHUN
2026**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah S.W.T. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang Semester I Tahun 2026 dapat kami selesaikan. Penyusunan Laporan Pelaksanaan SKM pada Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang merupakan perwujudan atas amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Laporan ini memuat informasi mengenai metode pelaksanaan survei, responden, serta analisis terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sebagai pembentuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang.

Pelaksanaan SKM pada Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang Semester I Tahun 2026 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pelaksanaan survei ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang. Upaya ini ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan SKM pada Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang Semester I Tahun 2026, kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah S.W.T. senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Rembang, 22 Juli 2026

Camat Lasem



MUNDAKIR, ST.MM

Pembina TK I
NIP 197802232010011001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
3.2.1 Layanan e-KTP, KK, Pindah Tempat.....	8
3.2.2 Layanan Legalisasi SKTM.....	9
3.2.3 Layanan Legalisasi SKCK	9
3.2.4 Layanan Pengantar Surat Nikah.....	9
3.2.5 Layanan Suket Ahli waris	9
3.2.6 Layanan Lainnya.....	10
3.2.7 Detail Nilai SKM per Unsur.....	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM	15
3. Dokumen Terkait Pelaksanaan SKM	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2025 Semester I.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Berdasarkan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Rembang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif antarunit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

SKM dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM. Tim pelaksana kegiatan SKM Tahun 2026 pada Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang dibentuk berdasarkan Keputusan Camat Lasem Kabupaten Rembang Nomor

000.8.3.4 / 22 / 2026 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang Tahun 2026, dengan susunan Tim sebagai berikut :

- Penanggungjawab : Mundakir, S.T., M.M.
- Ketua : Ida Nur'aini, S.Kom.
- Sekretaris : Ahmad Sururi, SE.
- Anggota : 1. Semban
2. Nurul Arimbi, SE.
3. Irma Anis Putranti
4. Salam

2.2 Metode Pengumpulan Data

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

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara otomatis tersimpan sebagai basis data pada server Pemerintah Daerah. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 2 (dua) semester tiap tahun. Penyusunan IKM memerlukan waktu 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	5
2.	Pengumpulan Data	Februari – Juni 2026	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2026	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 202	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Morgan dan Krejcie, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam 1 (satu) periode SKM adalah 121 orang.

Tabel 1. Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	156	1600	310
35	32	270	160	1700	313
40	36	280	164	1800	317
45	40	290	168	1900	320
50	44	300	172	2000	322
55	48	320	176	2200	327
60	52	340	180	2400	331
65	56	360	184	2600	335
70	59	380	188	2800	338
75	63	400	192	3000	341
80	66	420	196	3500	346
85	70	440	200	4000	351
90	76	460	204	4500	354
95	80	480	208	3800	357
100	84	500	212	4000	361
110	88	550	216	4500	364
120	92	600	220	5000	367
130	96	650	224	6000	368
140	100	700	228	7000	371
150	104	750	232	8000	374
160	108	800	236	9000	376
170	112	850	240	10000	378
180	116	900	244	11000	380
190	120	950	248	12000	383
200	124	1000	252	13000	385
210	128	1100	256	14000	387

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 121 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	72	58,50%
		Perempuan	48	39,66%
2	Pendidikan	SD (SD ke bawah)	7	5,78%
		SLTP	21	17,35%
		SLTA	69	57,02%
		Diploma	0	0,00%
		S.1	22	18,18%
		S.2/S.3	1	0,82%
3	Pekerjaan	PNS	11	9,09%
		TNI	0	0,00%
		POLRI	0	0,00%
		Swasta	37	30,57%
		Wirausaha	11	9,09%
		Lainnya	60	49,58%
4	Jenis Layanan	Layanan e-KTP, KK, Pindah	81	66,94%
		Layanan Legalisasi SKTM	14	11,57%
		Layanan Legalisasi SKCK	0	0,00%
		Layanan Pengantar Surat Nikah	16	13,22%
		Layanan Suket Ahli Waris	3	2,47%
		Layanan lainnya	5	4,13%

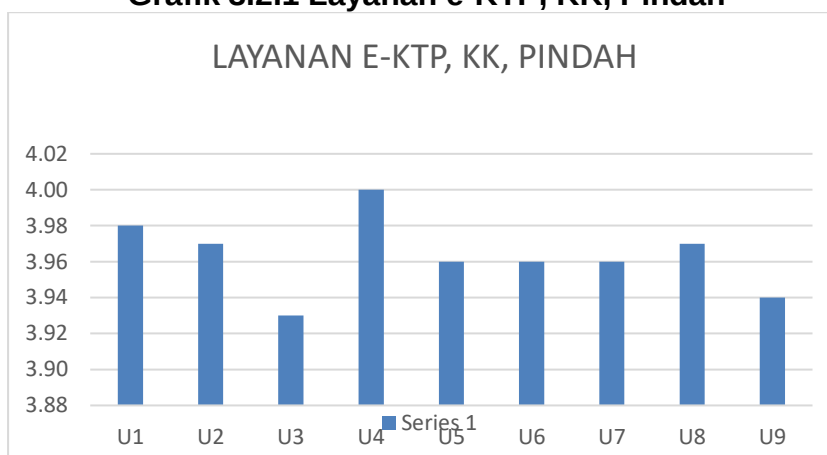
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.2.1 Layanan e-KTP, KK, Pindah

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Layanan e-KTP, KK, Pindah	3,98	3,97	3,93	4,00	3,96	3,96	3,96	3,97	3,94
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	99,09 (A atau Sangat Baik)								

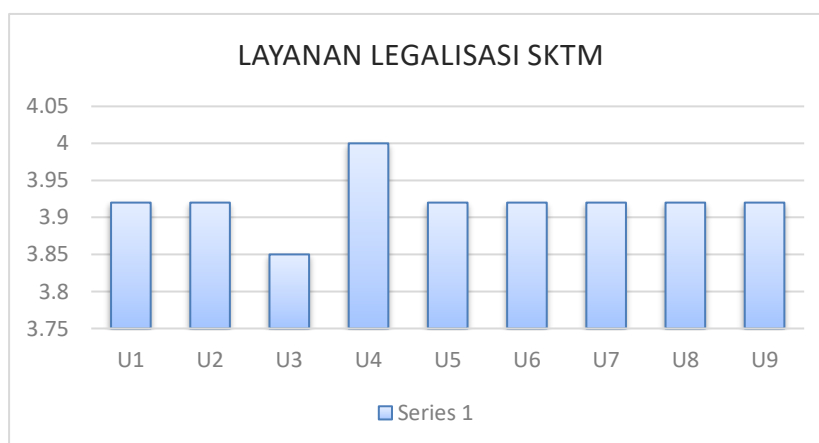
Grafik 3.2.1 Layanan e-KTP, KK, Pindah



Tabel 3.2.2 Layanan Legalisasi SKTM

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Layanan Legalisasi SKTM	3,92	3,92	3,85	4,00	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	98,11 (A atau Sangat Baik)								

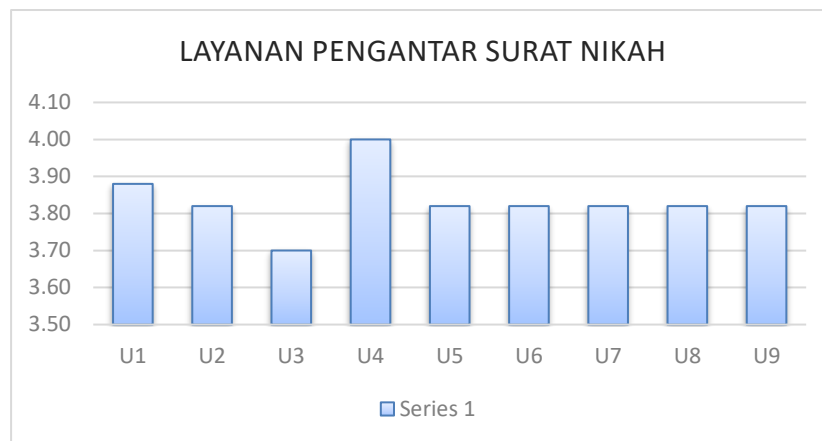
Grafik 3.2.2 Layanan Legalisasi SKTM



Tabel 3.2.4 Layanan Pengantar Surat Nikah

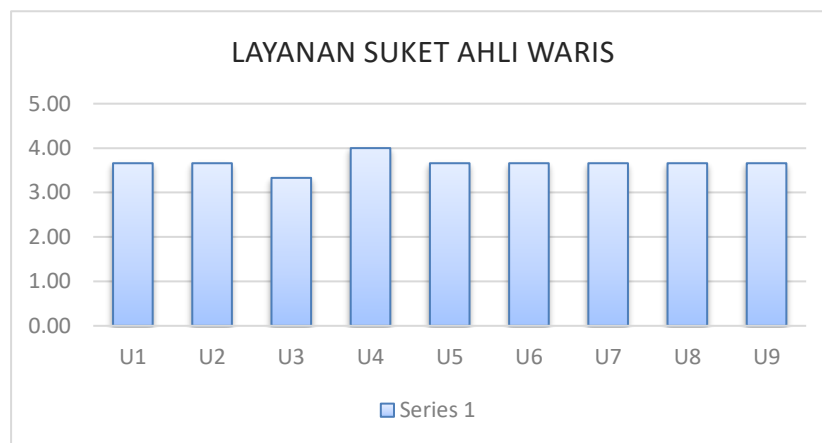
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Layanan Pengantar Surat Nikah	3,88	3,82	3,70	4,00	3,82	3,82	3,82	3,82	3,82
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	95,81 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 3.2.4 Layanan Pengantar Surat Nikah

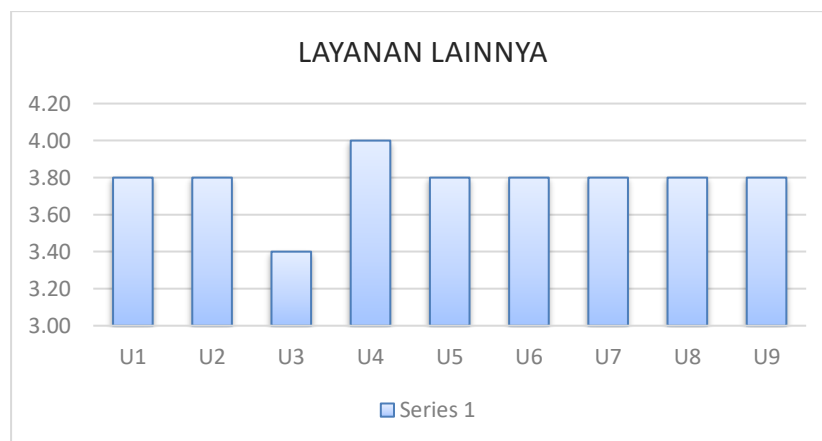


Tabel 3.2.5 Layanan Suket Ahli Waris

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Layanan Suket Ahli Waris	3,66	3,66	3,33	4,00	3,66	3,66	3,66	3,66	3,66
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	91,57 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 3.2.5 Layanan Suket Ahli Waris**Tabel 3.2.6 Layanan Lainnya**

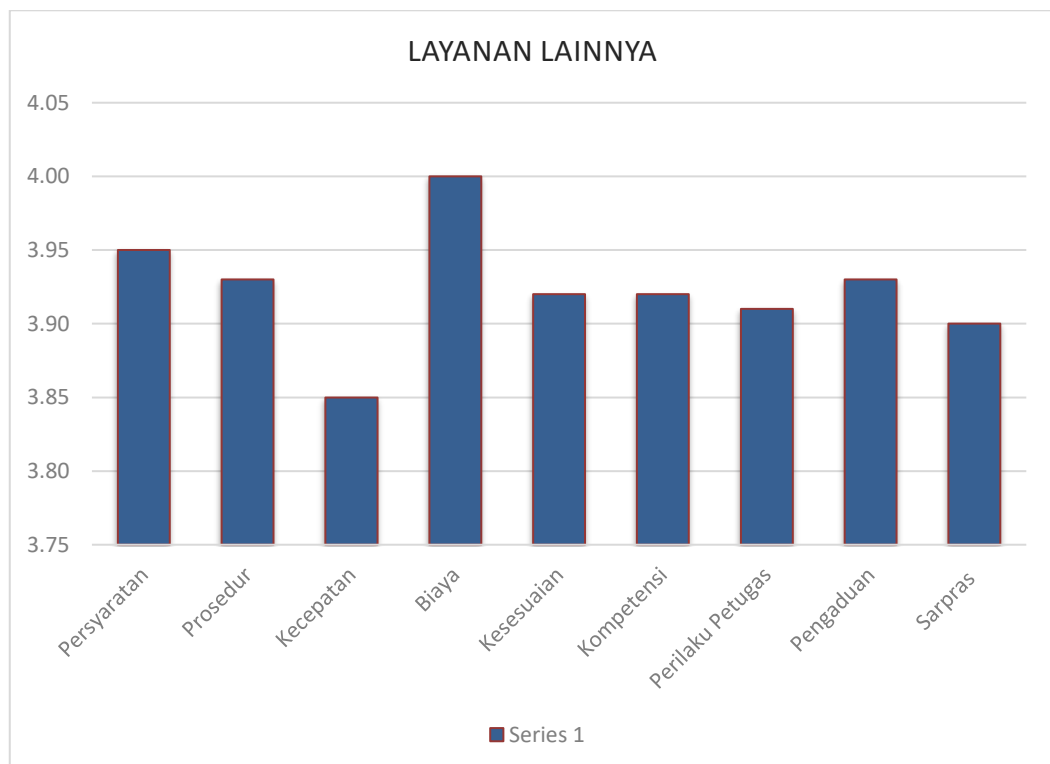
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Layanan Lainnya	3,80	3,80	3,40	4,00	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	94,35 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 3.2.6 Layanan Lainnya

Tabel 1. Detail Nilai SKM per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,95	3,93	3,85	4,00	3,92	3,92	3,91	3,93	3,90
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	98,08 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Kualitas Kecepatan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,85. Selanjutnya terendah kedua yaitu Unsur Sarana Prasarana mendapatkan nilai 3,90 dan terendah ketiga yaitu Kecepatan Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai 3,91.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00. Selanjutnya tertinggi kedua yaitu Unsur Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai 3,95 dan tertinggi ketiga yaitu Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 3,93.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. "Mohon fasilitas pelayanan ditingkatkan".
2. "Apabila ada anak sekolah magang, harap diberikan pengetahuan dasar dahulu agar saat pelayanan tidak terlalu lama".
3. "Agar pelayanan kepada masyarakat lebih ditingkatkan, sarprasnya juga ditambah".
4. "Kenyamanan diruang tunggu ditingkatkan dengan disediakan AC, TV, dan dispenser minum".

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

1. Sarana prasarana khususnya diruang tunggu pelayanan pada dasarnya masih sangat kurang. Hal ini terkait dengan proses pengajuan anggaran pengadaan sarana prasarana dan pemeliharaan belum disetujui. Akan tetapi usulan terkait masukan dan saran pengguna layanan selalu kami sampaikan pada level pengambil kebijakan.
2. Dengan telah diberlakukannya Sipenduk Online maka Unsur Prosedur Pelayanan tidak bisa diabaikan. Syarat dan ketentuan yang sudah seharusnya dipenuhi pemohon semua harus terupload di sistem. Oleh karena kedisiplinan pemenuhan prosedur sebagian pemohon dianggap menyulitkan pemohon, sedangkan itu sudah menjadi ketentuan sesuai dengan aturan yang ada.
3. Terkait Kecepatan Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Hal ini salah satunya disebabkan karena hambatan dalam sistem yang berjenjang dan jaringan yang terkadang mengalami kendala. Layanan kependudukan secara *online* dan cukup di desa setempat sebenarnya sudah mulai dilakukan melalui Sipenduk Online dan SIAK Desa, namun keterbatasan SDM, budaya kerja, dan peralatan juga menjadikan kendala. Sehingga upgreet sistem, SDM, dan peningkatan budaya kerja sangat dibutuhkan.
4. Perilaku Petugas Pelayanan terkait dengan keramahan dalam pelayanan untuk petugas pelayanan belum pernah diberikan pelatihan khusus mengenai *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi. Akan tetapi rapat koordinasi dan pengarahan terkait keramahan, kesopanan, dan etitute selalu kami laksanakan rutin tiap bulan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

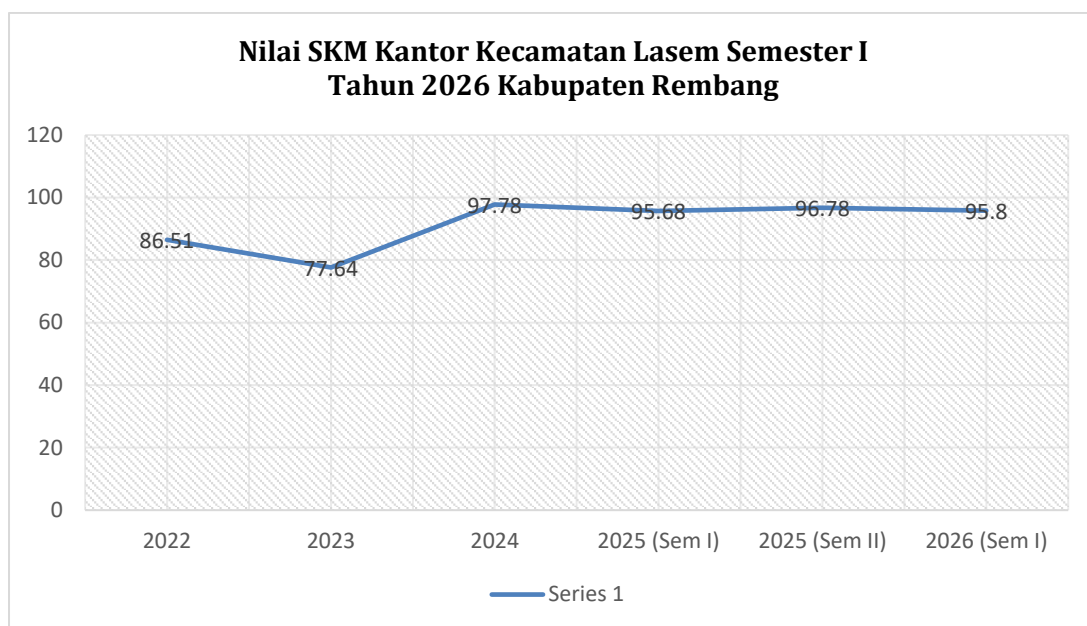
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan baik secara internal melalui rapat staf maupun melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan melibatkan *stakeholders* dan perwakilan masyarakat pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2025	2026			
			SMT II	TW I	TW II	TW III	
1	Sarana Prasarana Pelayanan	Melakukan usulan anggaran untuk pemenuhan sarpras pelayanan publik	√	√			Camat dan Sekcam
		Pemenuhan sarpras pelayanan publik			√	√	Camat dan Sekcam
2	Prosesur Pelayanan	Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dan petugas pelayanan di tingkat desa	√	√	√	√	Camat dan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik
		Dilaksanakan dalam rakor Kades dan kegiatan lainnya	√	√	√	√	Camat dan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik
3	Kecepatan Pelayanan	Peningkatan koordinasi dengan desa dan dindukcapil Kab. Rembang terait percepatan dan perbaikan yang dibutuhkan untuk mempercepat alur pelayanan secara online dan offline.	√	√	√	√	Camat dan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik
		Penambahan personil petugas di loket layanan			√		Camat dan Sekcam
4	Perilaku Petugas	Usulan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√			Camat dan Sekcam
		Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Camat dan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026 pada Kantor Kecamatan Lasem walaupun sempat mengalami tren penurunan pada tahun 2023 dan 2025.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) periode Semesteran yang dimulai Bulan Februari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM tahun 2026 Semester I dengan nilai 95,80 dengan progres nilai SKM Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester 2 Tahun 2025 walaupun sempat mengalami tren penurunan pada tahun 2023 dan 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
 - Sarana dan Prasarana
 - Prosedur Pelayanan dan Waktu Penyelesaian Pelayanan, serta
 - Perilaku Petugas Pelayanan.
3. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4,00. Dan unsur tertinggi kedua yaitu Kesesuaian Pelayanan dan Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai 3,95 dan tertinggi ketiga yaitu Prosedur Pelayanan mendapatkan dan penanganan pengaduan nilai 3,93 serta unsur kesesuaian pelayanan dan kompetensi petugas dengan nilai 3,92.

Rembang, 22 Juli 2026

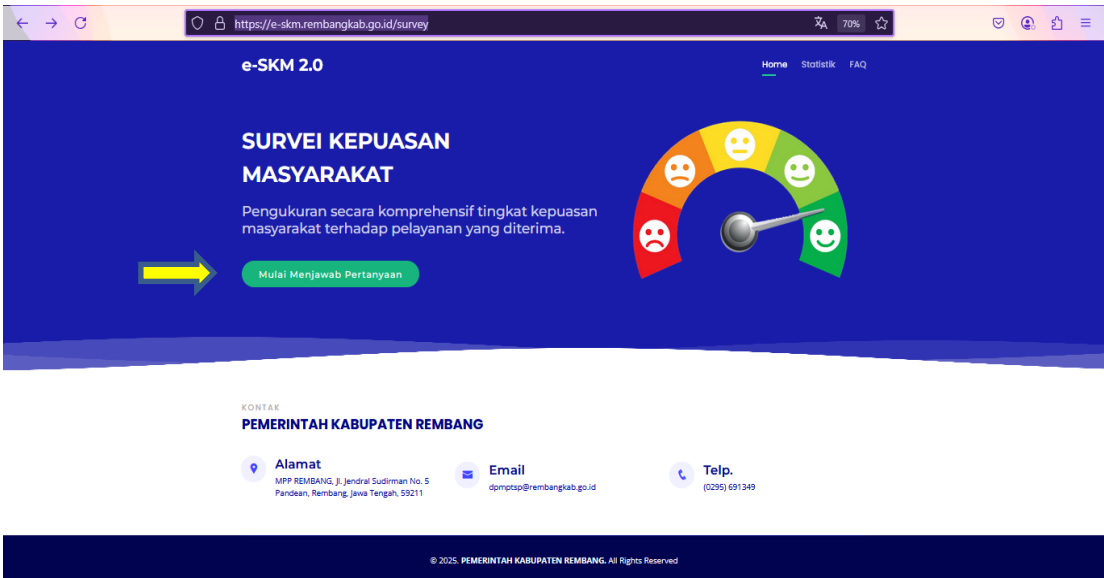


LAMPIRAN

1. Kuesioner
A. ONLINE

Kuisisioner dilakukan secara online melalui e-SKM di alamat <https://e-skm.rembangkab.go.id/survey>. Dengan tahapan sebagai berikut :

- 1) Masuk ke laman e-SKM di alamat <https://e-skm.rembangkab.go.id/survey>. home untuk memulai menjawab pertanyaan.



2) Mengisi data responden

The image shows the "Data Responden" form within the e-SKM 2.0 system. The form is titled "Data Responden" and includes fields for "Nama Lengkap", "No. WA (HP)", "Umur (th)", "Jenis Kelamin", "Pekerjaan", and "Pendidikan". A green button labeled "Selanjutnya" is located at the bottom right of the form. To the right of the form is an illustration of a person holding a clipboard with a checklist. The footer contains a copyright notice for 2025.

3) Mengisi Unit Pelayanan dan Jenis Pelayanan

- Unit peayanan diisi **Kecamatan Lasem**
- Jenis Pelayanan diisi dengan pelayanan yang dimohonkan atau dikehendaki oleh responden antara lain :
 1. Pelayanan Permohonan kartu KK, e-KTP perekaman/pencetakan, pindah tempat/domisili.
 2. Legalisasi surat keterangan tidak mampu (SKTM).
 3. Pengantar surat nikah/dispensasi.

- 4. Surat keterangan sebagai ahli waris untuk kelengkapan persyaratan dalam mendapatkan hak. Dan
- 5. Layanan Lainnya

e-skm.rembangkab.go.id/survey/dataunitlayanan

80%

e-SKM 2.0

Data Responden

Unit Pelayanan

Kualitas Pelayanan

Kritik dan Saran

Unit dan Pelayanan

Unit

Kecamatan Lasem

Pelayanan

-- Pilih Pelayanan --

Pelayanan Permohonan kartu KK, e-KTP perekaman/pencetakan, pindah tempat/domisili.

Legalisasi surat keterangan tidak mampu (SKTM).

Pelayanan leglisasi pengantar surat keterangan catatan kepolisian (SKCK)

lanjutnya

© 2025. PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG. All Rights Reserved

4) Mengisi 9 (sembilan) kuisioner terkait kualitas pelayanan

e-skm.rembangkab.go.id/survey/pertanyaan/

80%

e-SKM 2.0

Data Responden

Unit Pelayanan

Kualitas Pelayanan

Kritik dan Saran

1

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

Sebelumnya

Selanjutnya

Sebelumnya

e-skm.rembangkab.go.id/survey/pertanyaan/

80%

e-SKM 2.0

Data Responden

Unit Pelayanan

Kualitas Pelayanan

Kritik dan Saran

2

Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

Sebelumnya

Selanjutnya

Sebelumnya

17

e-skm.rembangkab.go.id/survey/pertanyaan/

80%

e-SKM 2.0

Data Responden

Unit Pelayanan

Kualitas Pelayanan

Kritik dan Saran

3

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanannya?

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

Sebelumnya

Selanjutnya

Sebelumnya

Sebelumnya

Selanjutnya

Sebelumnya

Selanjutnya



e-skm.rembangkab.go.id/survey/pertanyaan/

80%

e-SKM 2.0

Data Responden

Unit Pelayanan

Kualitas Pelayanan

Kritik dan Saran

4

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

Sangat Mahal

Cukup Mahal

Murah

Gratis

Sebelumnya

Selanjutnya

Sebelumnya

Sebelumnya

Selanjutnya

Sebelumnya

Selanjutnya



e-skm.rembangkab.go.id/survey/pertanyaan/

80%

e-SKM 2.0

Data Responden

Unit Pelayanan

Kualitas Pelayanan

Kritik dan Saran

5

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

Sebelumnya

Selanjutnya

Sebelumnya

Sebelumnya

Selanjutnya

Sebelumnya

Selanjutnya



e-skm.rembangkab.go.id/survey/pertanyaan/

80%

e-SKM 2.0

Data Responden

Unit Pelayanan

Kualitas Pelayanan

Kritik dan Saran

6

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan Petugas dalam pelayanan?



Tidak Kompeten



Kurang Kompeten



Kompeten



Sangat Kompeten

Sebelumnya

Selanjutnya

Sebelumnya



e-skm.rembangkab.go.id/survey/pertanyaan/

80%

e-SKM 2.0

Data Responden

Unit Pelayanan

Kualitas Pelayanan

Kritik dan Saran

7

Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?



Tidak Sopan dan Ramah



Kurang Sopan dan Ramah



Sopan dan Ramah



Sangat Sopan dan Ramah

Sebelumnya

Selanjutnya

Sebelumnya



e-skm.rembangkab.go.id/survey/pertanyaan/

80%

e-SKM 2.0

Data Responden

Unit Pelayanan

Kualitas Pelayanan

Kritik dan Saran

8

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan Pengaduan pengguna layanan?



Tidak Ada



Ada, tetapi tidak berfungsi



Berfungsi kurang maksimal



Dikelola dengan baik

Sebelumnya

Selanjutnya

Sebelumnya



CONTOH KUESIONER

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

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

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

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

B. OFFLINE

2. Hasil Pengolahan Data SKM

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

NAMA UPP : KECAMATAN LASEM KABUPATEN REMBANG SEMESTER I

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

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	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	3	4	3	4	4	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	3	4	4	4
63	4	3	3	4	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	2	4	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	3	4	4	4	3	4	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	3	4	4	4	3	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	2	4	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	3	3	4	3	3	3	3	3
110	3	3	2	4	3	3	3	3	3
111	3	3	2	4	3	3	3	3	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	2	4	3	3	3	3	3
117	4	4	3	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	2	4	3	3	3	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σnilai/Unsur	478	476	466	484	475	475	474	476	473
NRR/Unsur	3.950	3.934	3.851	4.000	3.926	3.926	3.917	3.934	3.909
NRR Tertimbang/Unsur	0.438	0.437	0.427	0.444	0.436	0.436	0.435	0.437	0.434
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
								*)	**)
IKM Unit Penyelenggara Pelayanan								3.924	98.088

- **IKM UPP : 98,088**
- **MUTU PELAYANAN UPP : Sangat Baik**

Keterangan :

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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,950
U2	Prosedur Pelayanan	3,934
U3	Kecepatan Pelayanan	3,851
U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,926
U6	Kompetensi Petugas	3,926
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,917
U8	Penanganan Pengaduan	3,934
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,909

Mutu Pelayanan

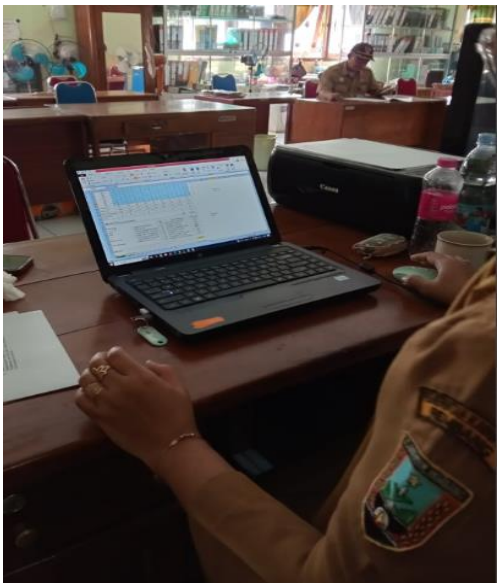
- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NRR Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	98,75	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	98,25	A
U3	Waktu Penyelesaian	96,25	A
U4	Biaya/Tarif	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	98,00	A
U6	Kompetensi Pelaksana	98,00	A
U7	Perilaku Pelaksana	97,75	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,25	A
U9	Sarana dan Prasarana	97,50	A

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

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





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 2026 (Semester I)



**KECAMATAN LASEM
PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG
[2026]**

BAB I

PENDAHULUAN

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

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

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

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang periode Tahun 2026 Semester I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2026 Semestr I

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	98,75	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,25	A
3	Waktu Penyelesaian	96,25	A
4	Biaya/Tarif	100,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	98,00	A
6	Kompetensi Pelaksana	98,00	A
7	Perilaku Pelaksana	97,75	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,25	A
9	Sarana dan Prasarana	97,50	A

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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2025	2026			
			SMT II	TW I	TW II	TW III	
1	Sarana Prasarana Pelayanan	Melakukan usulan anggaran untuk pemenuhan sarpras pelayanan publik	√	√			Camat dan Sekcam
		Pemenuhan sarpras pelayanan publik			√	√	Camat dan Sekcam
2	Perilaku Petugas	Usulan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√			Camat dan Sekcam
		Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Camat dan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik
3	Kecepatan Pelayanan	Peningkatan koordinasi dengan desa dan dindukcapil Kab. Rembang terait percepatan dan perbaikan yang dibutuhkan untuk mempercepat alur pelayanan secara online dan offline.	√	√	√	√	Camat dan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik
		Penambahan personil petugas di loket layanan			√		Camat dan Sekcam
4	Penambahan Jam pelayanan di hari sabtu	Usulan anggaran untuk mendukung pelayanan di luar jam kerja	√	√			Sekcam dan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik
		Pelaksanaan pelayanan di Hari Sabtu jika didukung anggaran		√	√	√	Sekcam dan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Tantangan/ Hambatan
1	Melakukan usulan anggaran untuk pemenuhan sarpras pelayanan publik	Sudah (belum disetujui)	Memanfaatkan sarpras yang ada dan terus melakukan audiensi untuk dapat diterima usulan pemenuhan sarpras pelayanan publik	Keterbatasan anggaran
	Pemenuhan sarpras pelayanan publik		Belum ada pengadaan sarpras	
2	Usulan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Sudah (belum disetujui)	Pengajuan fasilitasi Bimtek pelayanan publik dari dinas terkait baik daring maupun luring. Dan meningkatkan koordinasi dengan desa dan Dindukcapil Kab. Rembang.	Keterbatasan anggaran, dan diupayakan alternatif bimtek dengan biaya yang efisien.
	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Sudah	Dilaksanakan oleh panitia bersama desa dengan mengundang Dindukcapil Kab. Rembang.	Keterbatasan anggaran
3	Peningkatan koordinasi dengan desa dan dindukcapil Kab. Rembang terait percepatan dan perbaikan yang dibutuhkan untuk mempercepat alur pelayanan secara online dan offline.	Sudah	Selalu berkoordinasi di grup wa pelayanan yang meliputi operator SIAK Desa, Kecamatan, dan Dindukcapil	Tidak ada kendala
	Penambahan personil petugas di loket layanan	Sudah (belum disetujui)	Tidak ada pengadaan SDM	Tidak ada pengadaan SDM
4	Usulan anggaran untuk mendukung pelayanan di luar jam kerja	Sudah (belum disetujui)	- Membuat usulan anggaran Th 2026	Keterbatasan anggaran
	Pelaksanaan pelayanan di Hari Sabtu jika didukung anggaran	Sudah (belum disetujui)	- Mengusulkan kembali	Tidak disetujui

BAB IV KESIMPULAN

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

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

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan usulan anggaran untuk pemenuhan sarpras pelayanan publik	Sementara belum terealisasi dengan memanfaatkan sarpras yang ada dan terus melakukan audiensi untuk dapat diterima usulan pemenuhan sarpras pelayanan publik	1 tahun	Camat dan Sekcam	BAPPEDA
2	Usulan pelatihan khusus terkait service excellent	Pengajuan fasilitasi Bimtek pelayanan publik dari dinas terkait, baik daring maupun luring. Dan berkoordinasi dengan desa untuk dapat melaksanakan secara mandiri.	1 tahun	Camat, Sekcam dan Kasi. Pemyanblik	BKD
3	Peningkatan koordinasi dengan pihak terkait	Peningkatan koordinasi dengan desa dan Dindukcapil Kab. Rembang terkait percepatan dan perbaikan yang dibutuhkan untuk mempercepat alur pelayanan secara online dan offline.	Triwulan I	Camat dan Kasi. Pemyanblik	Desa dan OPD terkait
4	Penambahan personil petugas di loket layanan	Memaksimalkan SDM yang ada dengan peningkatan efektifitas kerja.	Triwulan I	Camat dan Kasi. Pemyanblik	BKD

Rembang, 22 Juli 2026

Camat Lasem



MUNDAKIR, ST.MM

Pembina TK I

NIP 197802232010011001