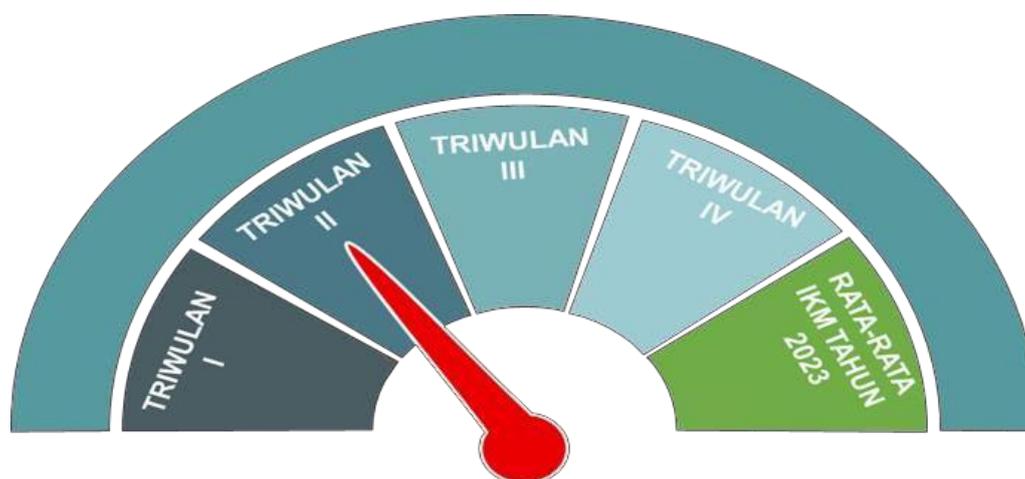


# Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima



## LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2024



<https://skm.kebumenkab.go.id>

**KECAMATAN PADURESO  
KABUPATEN KEBUMEN**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 Kecamatan Padureso, yang mencakup periode Oktober, November, dan Desember 2024, dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari komitmen peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Padureso. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta menjadi dasar evaluasi guna perbaikan ke depan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei ini, khususnya masyarakat Kecamatan Padureso yang telah berpartisipasi dengan memberikan tanggapan dan masukan yang berharga. Apresiasi juga kami sampaikan kepada tim yang telah bekerja keras dalam penyusunan laporan ini.

Kami menyadari bahwa masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki dalam pelayanan kami, sehingga saran dan masukan dari berbagai pihak sangat diharapkan demi peningkatan kualitas layanan di masa mendatang. Semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi pedoman dalam upaya meningkatkan pelayanan di Kecamatan Padureso.

Akhir kata, kami berharap Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan bimbingan dan kemudahan bagi kita semua dalam menjalankan tugas demi kemajuan Kecamatan Padureso.

Kebumen, 31 Desember 2024

  
Kecamatan Padureso  
**Drs. Yoso Raharjo, M.Si.**  
Pemba Tk. I

NIP. 19741125 1993 1 002

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	II
<b>DAFTAR ISI</b> .....	III
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3    Maksud dan dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
<b>BAB II</b> .....	6
<b>DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT</b> .....	6
2.1    Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024.....	7
2.2    Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2024 .....	8
<b>BAB III</b> .....	9
<b>REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT</b> .....	9
3.1    Realisasi Rencana Tindak Lanjut Suvei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 .....	9
<b>BAB IV</b> .....	12
<b>KESIMPULAN</b> .....	12

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Kebumen, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 telah dilaksanakan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen. Survei ini dilakukan setiap triwulan melalui sistem aplikasi SKM online yang dapat diakses di <https://skm.kebumenkab.go.id>.

Pelaksanaan survei ini mengacu pada Peraturan Bupati Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, khususnya Pasal 12 ayat (1), yang mengatur bahwa monitoring dan evaluasi SKM dilakukan secara berkala dalam satu tahun. SKM berfungsi sebagai instrumen evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Data yang diperoleh dari survei ini menjadi bahan analisis untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat serta merumuskan strategi perbaikan pelayanan ke depan.

Sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik, Kecamatan Padureso turut berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini. Hasil survei Triwulan IV Tahun 2024, yang mencakup periode Oktober, November, dan Desember, menjadi dasar bagi Kecamatan Padureso dalam menindaklanjuti serta meningkatkan aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki. Oleh karena itu, laporan ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat serta langkah-langkah perbaikan yang telah dan akan dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Padureso.

Diharapkan laporan ini dapat menjadi instrumen evaluasi yang efektif serta mendukung perbaikan berkelanjutan terhadap pelayanan publik di Kecamatan

Padureso, sehingga pelayanan yang diberikan semakin optimal dan memenuhi harapan masyarakat.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen didasarkan pada beberapa landasan hukum dan pedoman yang bertujuan untuk menjamin kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik. Dasar pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

### **a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

Undang-undang ini mengatur tentang prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh seluruh instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu prinsip utamanya adalah transparansi dan akuntabilitas, yang dapat diwujudkan melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara berkala.

### **b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**

Peraturan ini memberikan pedoman teknis mengenai bagaimana survei kepuasan masyarakat harus dilakukan, termasuk metode survei, instrumen yang digunakan, dan cara analisis data. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa survei dilakukan dengan standar yang konsisten dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.

**c. Peraturan Bupati Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen**

Peraturan ini menjadi pedoman spesifik bagi Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Pasal 12 ayat (1) dari peraturan ini menyatakan bahwa monitoring dan evaluasi pelaksanaan SKM harus dilakukan secara berkala dalam satu tahun. Ini menunjukkan komitmen Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam memastikan kualitas pelayanan publik melalui evaluasi yang berkelanjutan.

**d. Sistem Aplikasi SKM Online**

Untuk memudahkan pelaksanaan survei dan menjangkau lebih banyak responden, Pemerintah Kabupaten Kebumen menggunakan sistem aplikasi SKM online yang dapat diakses melalui <https://skm.kebumenkab.go.id>. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan publik dengan mudah dan cepat, serta memfasilitasi pengumpulan dan analisis data secara efisien.

Dasar-dasar pelaksanaan survei ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Kebumen berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Dengan melibatkan masyarakat dalam penilaian pelayanan, diharapkan dapat diperoleh masukan yang konstruktif untuk perbaikan pelayanan yang berkelanjutan.

### **1.3 Maksud dan dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat**

#### **a. Maksud**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai layanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Maksud dari survei ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi yang valid dan reliabel sebagai dasar evaluasi kinerja serta peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kebumen.

#### **b. Tujuan**

Adapun tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

##### **1. Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Menilai sejauh mana masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, baik dari segi kualitas, kecepatan, ketepatan, maupun kenyamanan pelayanan.

##### **2. Identifikasi Kelemahan dan Kekuatan Pelayanan**

Mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih kurang memuaskan masyarakat sehingga dapat dilakukan perbaikan. Selain itu, juga mengidentifikasi aspek-aspek yang sudah berjalan dengan baik untuk dipertahankan dan ditingkatkan.

##### **3. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas**

Meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi. Hal ini juga sebagai bentuk akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

#### **4. Mendukung Perumusan Kebijakan**

Menyediakan data dan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

#### **5. Mendorong Peningkatan Kinerja Aparatur**

Memberikan motivasi kepada aparatur pemerintah untuk terus meningkatkan kinerja dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **6. Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima**

Membantu pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dengan demikian, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka pembangunan yang berkelanjutan.

## BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2024 oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen per Triwulan dalam setahun melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link <https://skm.kebumenkab.go.id> Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Pasal 12 ayat (1) yang berbunyi Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) dilaksanakan secara berkala dalam 1 (Satu) tahun.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2.1**

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,  
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber data: Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

## 2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024

Hasil survey kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Padureso Triwulan IV Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2.2**

Ringkasan Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90.72	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.3	A
3	Waktu Penyelesaian	91.34	A
4	Biaya/Tarif	97.36	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91.5	A
6	Kompetensi Pelaksana	93.25	A
7	Perilaku Pelaksana	96.34	A
8	Sarana dan Prasarana	93.66	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98.78	A

Dari data pada tabel 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:

## 2.2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2024

**Tabel 2.3**

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2024

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Kecamatan Padureso

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab
			Juli				Agustus				September				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Evaluasi dan Monitoring Kinerja Pelayanan	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	
		1.2 Peningkatan Akses Informasi Pelayanan melalui Media Sosial dan Website Kecamatan	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	
2	Persyaratan	2.1 Sosialisasi Persyaratan Layanan Melalui Media Sosial dan Website Resmi	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.1 Penyusunan SOP Persyaratan Layanan Publik					V								

Sumber data: Pengelola Data SKM Tahun 2024

### BAB III

#### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

#### 3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Suvei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024

Tabel 3.1

Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Evaluasi dan Monitoring Kinerja Pelayanan	Sudah	Evaluasi dan monitoring kinerja pelayanan Kecamatan dilakukan melalui apel pagi dengan penyampaian agenda sebelumnya, agenda terkini, dan agenda mendatang untuk memastikan koordinasi yang efektif.	 The 'Dokumentasi Kegiatan' column contains three photographs. The top photo shows a group of people in a meeting outdoors. The middle photo shows a group of people in uniform standing in a line in front of a building. The bottom photo shows a group of people in white shirts standing in a line in front of a building.	

	<p>1.2 Peningkatan Akses Informasi Pelayanan melalui Media Sosial dan Website Kecamatan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Peningkatan Akses Informasi Pelayanan dan Informasi Agenda Kegiatan melalui Media Sosial (Instagram) dan Website Kecamatan Padureso</p>	 <p><a href="https://www.instagram.com/kecamatanpadureso/">https://www.instagram.com/kecamatanpadureso/</a></p>  <p><a href="https://kec-padureso.kebumenkab.go.id/index.php">https://kec-padureso.kebumenkab.go.id/index.php</a></p>	
<p>2</p>	<p>2.1 Sosialisasi Persyaratan Layanan Melalui Media Sosial dan Website Resmi</p>	<p>Sudah</p>	<p>Sosialisasi Persyaratan Layanan Perekaman KTP Melalui Media Sosial dan Website Resmi.</p>		

3	3.1 Penyusunan SOP Persyaratan Layanan Publik	Sudah	SOP Persyaratan Layanan Publik	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Tpzr9GMLp6N_DwIT_Fo5ns9KqJNbwi52?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1Tpzr9GMLp6N_DwIT_Fo5ns9KqJNbwi52?usp=drive_link</a>	
---	---	-------	--------------------------------	---	--

**BAB IV**  
**KESIMPULAN**

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

1. Kecamatan Padureso telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan IV Tahun 2024 sebanyak 100%, sehingga rata-rata sebesar 100%; (Prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%, untuk rata-rata (capaian % Tw.1 + % Tw.2) / 2)
2. Rencana tindak lanjut semua terlaksana.

Kebumen, 31 Desember 2024



**Drs. Yoso Rahario, M.Si.**

Pembina Tk. I.

NIP. 19741125 1993 1 002