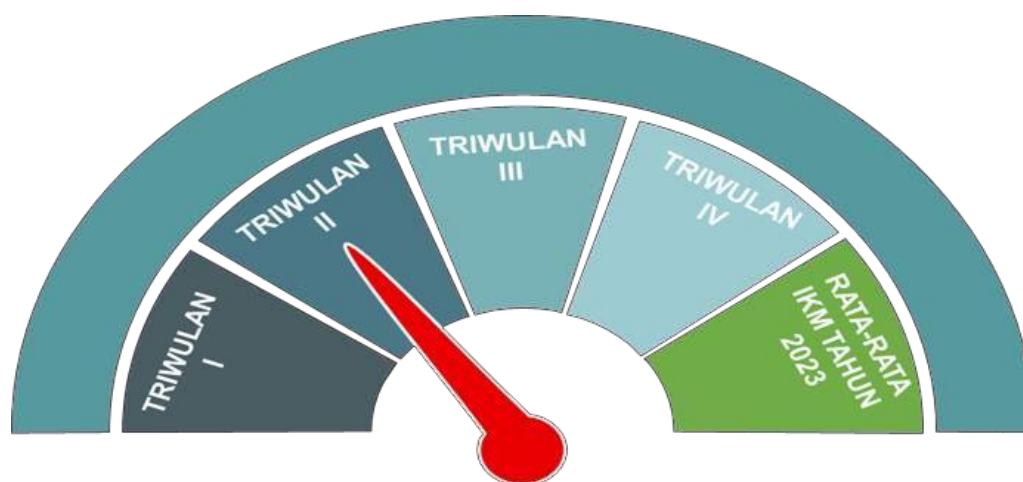


# Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima



## LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I DAN II TAHUN 2024



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

**KECAMATAN PADURESO  
KABUPATEN KEBUMEN**

## KATA PENGANTAR

Puji 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 I dan II Tahun 2024 Kecamatan Padureso dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Padureso. Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang kami berikan, serta sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan ke depan.

• Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, terutama kepada masyarakat Kecamatan Padureso yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan tanggapan dan masukan yang sangat berharga. Terima kasih juga kami sampaikan kepada seluruh tim yang telah bekerja keras dalam menyusun laporan ini.

Kami menyadari bahwa hasil survei ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, masukan dan saran dari berbagai pihak sangat kami harapkan untuk perbaikan pelayanan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi acuan dalam meningkatkan pelayanan di Kecamatan Padureso.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan bimbingan dan kemudahan kepada kita semua dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab demi kemajuan Kecamatan Padureso.

Kebumen, 28 Juni 2024

CAMAT PADURESO



Drs. Yoso Raharjo, M.Si.

Pembina Tk. I.

NIP. 19741125 1993 1 002

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	II
<b>DAFTAR ISI</b> .....	III
<b>BAB I 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 DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT</b> .....	6
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 .....	7
2.2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2024.....	8
2.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 .....	9
2.4 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2024.....	10
<b>BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT</b> .....	11
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Suvei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 .....	11
3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Suvei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 .....	12
<b>BAB IV KESIMPULAN</b> .....	14

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

Survei ini dilakukan berdasarkan 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 menyatakan: "Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara berkala dalam 1 (satu) tahun."

SKM merupakan alat penting untuk menilai kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Survei ini memberikan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan publik yang disediakan. Data dan informasi tersebut sangat penting untuk evaluasi dan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa depan.

Kecamatan Padureso, sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Kebumen, ikut serta dalam pelaksanaan survei ini. Hasil survei dari Triwulan I dan II Tahun 2024 ini menjadi dasar bagi Kecamatan Padureso untuk menindaklanjuti dan memperbaiki berbagai aspek pelayanan yang masih kurang memuaskan masyarakat. Oleh karena itu, laporan hasil tindak lanjut survei ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat serta langkah-langkah yang telah diambil dan akan diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Padureso.

Dengan adanya laporan ini, diharapkan dapat menjadi alat evaluasi yang efektif dan membantu dalam upaya perbaikan berkelanjutan terhadap pelayanan publik di Kecamatan Padureso, sehingga tercipta pelayanan yang prima dan memuaskan bagi 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 I Tahun 2024

Hasil survey kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Padureso Triwulan I 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 I Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	99.03	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98.92	A
3	Waktu Penyelesaian	99.03	A
4	Biaya/Tarif	100	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	99.03	A
6	Kompetensi Pelaksana	99.14	A
7	Perilaku Pelaksana	99.14	A
8	Sarana dan Prasarana	98.78	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99.77	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 I Tahun 2024

**Tabel 2.3**

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2024

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Kecamatan Padureso

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												Penanggung Jawab
			Januari				Februari				Maret				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Sarana dan Prasarana	1.1 Revitalisasi ruang laktasi dan tempat bermain anak												V	
		1.2 Perapihan lingkungan				V					V				V
		1.3 Kebersihan	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
2	Waktu Pelayanan	2.1 Penambahan Staf Pelayanan					V								

Sumber data: Pengelola Data SKM Tahun 2024

### 2.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

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

**Tabel 2.4**

Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	99.77	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100	A
3	Waktu Penyelesaian	99.77	A
4	Biaya/Tarif	100	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	99.77	A
6	Kompetensi Pelaksana	99.77	A
7	Perilaku Pelaksana	100	A
8	Sarana dan Prasarana	99.77	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100	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:

## 2.4 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2024

**Tabel 2.5**

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2024

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Kecamatan Padureso

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												Penanggung Jawab	
			April				Mei				Juni					
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV		
1	Kompetensi Pelaksanaan	1.1 Staf Mengikuti Bimtek Pelayanan Adminduk di Disdukcapil											V	V		
2	Sarana dan Prasarana	2.1 Perapihan Lingkungan				V				V					V	
		2.2 Kebersihan	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	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 I Tahun 2024

Tabel 3.1

Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Revasilitasi ruang laktasi dan tempat bermain anak	Sudah	Penyediaan ruang laktasi dan ruang bermain anak di layanan kecamatan melibatkan identifikasi kebutuhan, perencanaan, pembangunan, dan sosialisasi agar ruang tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.		Keterbatasan lahan menghambat desain, ruang minimalis.
	1.2 Perapihan lingkungan	Sudah	Perapihan Lingkungan dilakukan setiap akhir bulan		


	1.3 Kebersihan	Sudah	Kebersihan Kantor dan Ruang Pelayanan dilakukan setiap hari		
2	2.1 Penambahan Staf Pelayanan	Sudah	Penambahan staff P2K		

### 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Suvei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

Tabel 3.1

Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Staf mengikuti Bimtek Pelayanan Adminduk di Disdukcapil Kebumen	Sudah	Staf P2K mengikuti bimtek selama 7 hari	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1KCtzTYyIUNkU4tKE3MaEB2F0Sp8Sm28Y?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1KCtzTYyIUNkU4tKE3MaEB2F0Sp8Sm28Y?usp=sharing</a>	

2	2.1 Perapihan Lingkungan	Sudah	Perapihan Lingkungan dilakukan setiap akhir bulan		
	2.2 Kebersihan	Sudah	Kebersihan Kantor dan Ruang Pelayanan dilakukan setiap hari		



## 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 I Tahun 2024 sebanyak 100% dan Triwulan II 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, 28 Juni 2024

CAMAT PADURESO



Drs. Yoso Raharjo, M.Si.

Pembina Tk. I.

NIP. 19741125 1993 1 002