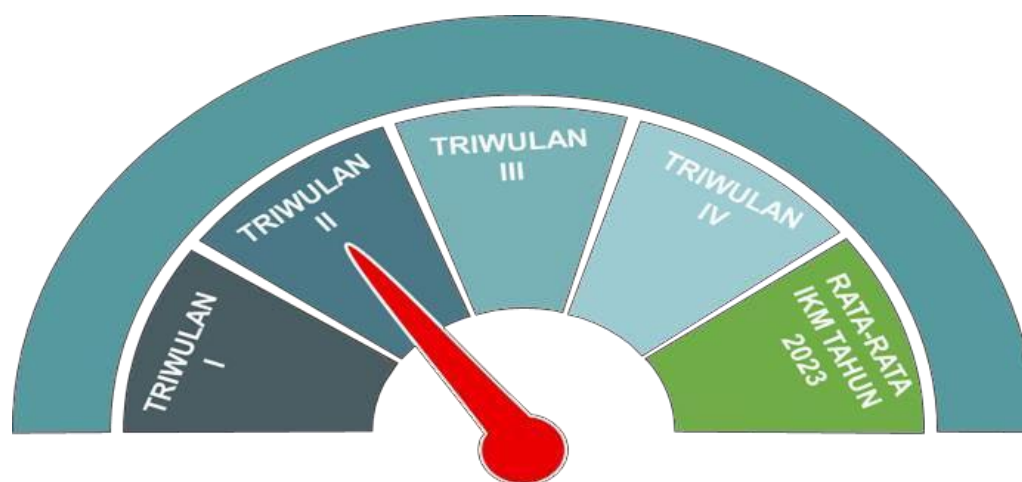


Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III 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 III Tahun 2024 Kecamatan Padureso dengan baik.



Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Padureso. Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan ke depannya.

Kami berterima kasih kepada semua pihak yang berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, khususnya masyarakat Kecamatan Padureso yang telah meluangkan waktu untuk memberikan tanggapan dan masukan yang sangat berharga. Kami juga menyampaikan terima kasih kepada tim yang telah bekerja keras dalam menyusun laporan ini.

Kami menyadari masih adanya kekurangan dalam hasil survei ini, sehingga masukan dan saran dari berbagai pihak sangat kami harapkan demi perbaikan pelayanan di masa mendatang. Semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi panduan dalam meningkatkan pelayanan di Kecamatan Padureso.

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

Kebumen, 30 September 2024

**CAMAT PADURESO**

Drs. Yoso Raharjo, M.Si.
Pembina Tk. I
NIP. 19741125 1993 1 002

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk 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 berpedoman 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 menyatakan bahwa monitoring dan evaluasi SKM dilaksanakan secara berkala dalam satu tahun. SKM merupakan instrumen penting untuk mengevaluasi kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Survei ini menghasilkan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan publik, yang kemudian digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan demi meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Kecamatan Padureso, sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik, turut berpartisipasi dalam survei ini. Hasil survei Triwulan III Tahun 2024 menjadi dasar bagi Kecamatan Padureso dalam menindaklanjuti dan memperbaiki aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan peningkatan. Oleh karena itu, laporan hasil tindak lanjut survei ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat serta langkah-langkah perbaikan yang telah dan akan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Padureso.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi alat evaluasi yang efektif dan mendukung upaya perbaikan berkelanjutan terhadap pelayanan publik di Kecamatan Padureso, sehingga tercipta pelayanan yang semakin baik dan memuaskan 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, selengkapny 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 III Tahun 2024

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

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	94.25	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94.6	A
3	Waktu Penyelesaian	93.75	A
4	Biaya/Tarif	97.42	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94.75	A
6	Kompetensi Pelaksana	96.54	A
7	Perilaku Pelaksana	95.1	A
8	Sarana dan Prasarana	95.25	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99.19	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 III Tahun 2024

Tabel 2.3

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III 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	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	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	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 III Tahun 2024

Tabel 3.1

Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III 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. The middle photo shows a group of staff in uniform standing in a line. The bottom photo shows a group of staff in white shirts standing in a line.	

	<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 dan Website Kecamatan Padureso</p>	 <p>https://www.instagram.com/kecamatanpadureso/</p>  <p>https://kec-padureso.kebumenkab.go.id/index.php</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>	 <p>Perekaman KTP Elektronik akan Diadakan di Kecamatan Padureso</p>	

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

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 III 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, 30 September 2024



Drs. Loso Raharjo, M.Si.

Pembina Tk. I.

NIP. 19741125 1993 1 002