

**Survei Kepuasan Masyarakat  
Kabupaten  
Kebumen**



Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DAN RENCANA TINDAK LANJUT  
PELAKSANAAN TRIWULAN I  
TAHUN 2026**



**SKM**



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

**KELURAHAN PANJATAN  
KECAMATAN KARANGANYAR  
KABUPATEN KEBUMEN**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Panjatan Kecamatan Karanganyar Kabupaten Kebumen Triwulan I tahun 2026. Laporan tersebut merupakan pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan pelayanan publik yang ditetapkan.

Laporan ini menyampaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Panjatan Kecamatan Karanganyar Kabupaten Kebumen Triwulan I tahun 2026 mengenai pelayanan yang ada di Kelurahan Panjatan. Melalui hasil survey yang dilaksanakan selama periode bulan Januari hingga Maret 2026, diharapkan memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Kelurahan Panjatan. Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Panjatan, 1 April 2026

a. A. Lurah Panjatan Kec Karanganyar  
Kabupaten Kebumen  
Sekretaris Lurah



Mujiono, S.A.P  
Penata Tk I-III/d  
NIP. 197202171994021003

# DAFTAR ISI

COVER	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	2
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	3
2.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I	4
BAB III KESIMPULAN	6

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigmm pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarkat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dlam proses evaluasi kinerja dimana tjuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dlaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat.

## 1.2. Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, Kelurahan Panjatan Kecamatan Karanganyar Kabupaten Kebumen berpedoman pada :

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## 1.3. Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

- a) Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Panjatan Triwulan I Tahun 2026, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada Triwulan dan Tahun berikutnya;
- b) Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di Kelurahan Panjatan yang sekaligus merupakan cerminan pelayanan publik di Kelurahan Panjatan menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- c) Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Panjatan Triwulan I. Sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## 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	NILAI INTERVAL KONVERSI	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 Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat oleh Kelurahan Panjatan Kecamatan Karanganyar Kabupaten Kebumen Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.2  
Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	91,48	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	94,22	A
3	Waktu Penyelesaian	92,27	A
4	Biaya/Tarif	100	A
5	Produk dan Jenis Pelayanan	91,29	A
6	Kompetensi Pelaksana	100	A
7	Perilaku Pelaksana	99,81	A
8	Sarana dan Prasarana	82,86	B
9	Penanganan Pengaduan	83,43	B

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:

Tabel 2.3  
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2026

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2026)												Penanggung Jawab		
			April				Mei				Juni						
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV			
1	Sarana dan Prasarana		✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Lurah
2	Penanganan Pengaduan		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Persyaratan		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Sumber data: Pengolahan Data SKM Tahun 2026

## BAB III

### KESIMPULAN


Berdasarkan data-data dalam Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dan Hasil Tindak Lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kelurahan Panjatan telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat pada Triwulan ke I Tahun 2026 dengan nilai 91,89;

Kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepadaseluruh elemen masyarakat yang telah berpartisipasi dalam pengisian survey ini. Data yang terkumpul dalam laporan ini merupakan cerminan dari persepsi publik.

Sebagai penutu hasil survey yang tertuanh dalam laoran ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang kami berikan. Demikian laoran ini dibuat untuk dipergunakan sebagai bahan evaluasi internal dan laporan kinerja tahunan.

Panjatan, 1 April 2026  
Lurah Panjatan Kec Karanganyar  
Kabupaten Kebumen  
Sekretaris Lurah



Mujiono, S.A.P  
Penata Tk I-III/d  
NIP. 197202171994021003

**Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan  
Pada Unit Penyelenggara Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Kebumen Triwulan 1 Tahun 2026**

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									Indeks Kepuasan Masyarakat
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Rekomendasi SKTM	8	93.75	96.88	93.75	100	93.75	100	100	90.63	90.63	94.53
2	Pelayanan Surat Pindah	5	90	95	90	100	90	100	100	80	80	90.75
3	Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
4	Pelayanan Surat Keterangan Kematian	10	85	92.5	87.5	100	85	100	100	70	70	86.9
5	Pelayanan Surat Keterangan Usaha	2	87.5	100	87.5	100	87.5	100	100	75	75	89.38
6	Pengantar Pembuatan KTP	6	83.33	83.33	87.5	100	83.33	100	100	66.67	70.83	85.25
7	Pengantar Pembuatan KK	12	83.33	85.42	85.42	100	81.25	100	97.92	62.5	64.58	83.65
8	Rekomendasi Pengajuan Surat Nikah	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
9	Surat Pengantar Pengajuan Kredit/Pinjaman Bank	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
10	Penerbitan Surat Keterangan Domisili	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
11	Pengantar Administrasi Umum	9	83.33	83.33	83.33	100	83.33	100	100	66.67	66.67	84.33
<b>Jumlah</b>		57	91.48	94.22	92.27	100	91.29	100	99.81	82.86	83.43	91.89

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

**UNIT PELAYANAN PUBLIK KELURAHAN PANJATAN**

**BULAN/TRIWULIAN/SEMESTER/ TRIWULIAN 1 TAHUN 2026**

<b>NILAI IKM</b>	<b>RESPONDEN</b>
<h1>91.89</h1>	<p>Jumlah Responden : 57 orang</p> <p>Jenis Kelamin : Laki-laki = 24 orang : Perempuan = 33 orang</p> <p>Pendidikan : SD = 2 orang : SMP = 10 orang : SMA = 42 orang : DIPLOMA = 0 orang : S1 = 3 orang : S2/S3 = 0 orang : Lainnya = 0 orang</p>

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN**

**MASUKAN ANDA SANGAT BERMANEFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS**

**MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**