

**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 III  
TAHUN 2025**



**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 dan Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III tahun 2025. Laporan tersebut merupakan pertanggungjawaban dan tolak 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 dan Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III tahun 2025 mengenai pelayanan yang ada di Kelurahan Panjatan. Melalui hasil survey yang dilaksanakan selama periode bulan Juli hingga September 2025, 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 Oktober 2025

Kelurahan Panjatan Kecamatan Karanganyar  
Kabupaten Kebumen

Disyanto, S.Sos

Penata-III/c

NIP. 196803312007011015

# 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 III .....	4
BAB III KESIMPULAN .....	6

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma 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 masyarakat 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 dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan 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 dilaksanakan 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 III Tahun 2025, 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 III. 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 III

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat oleh Kelurahan Panjatan Kecamatan Karanganyar Kabupaten Kebumen Triwulan III Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.2  
Ringkasan Hasil SKM Triwulan III Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,49	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	94,97	A
3	Waktu Penyelesaian	89,29	A
4	Biaya/Tarif	100	A
5	Produk dan Jenis Pelayanan	90,91	A
6	Kompetensi Pelaksana	95,88	A
7	Perilaku Pelaksana	95,34	A
8	Sarana dan Prasarana	85,03	B
9	Penanganan Pengaduan	84,4	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 III Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2025)												Penanggung Jawab	
			Juli				Agustus				September					
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV		
1	Sarana dan Prasarana	Penambahan Unit Printer Pada Ruang Pelayanan											✓			Lurah
2	Penanganan Pengaduan	Penambahan Sarana Kota engaduan yang mudah terjangkau					✓									Seklur
3	Produk dan Jenis Pelayanan	Mempelajari SOP (Standar Operasional Pelayanan)	✓													Kasi Pelum dan Kesos

Sumber data: Pengolahan Data SKM Tahun 2025

## 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 III dengan nilai 89,9;

Guna memastikan rencana tindak lanjut pada triwulan ke III tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Penambahan Unit Printer Pada Ruang Pelayanan	Manambah unit printer diloket pelayanan untuk mempercepat penerbitan surat keterangan	3 bulan	Lurah	
2	Penambahan Sarana Kotak Pengaduan yang mudah terjangkau	Menyediakan kotak aduan fisik di titik strategis ruang tunggu guna mendorong partisipasi aktif warga	2 bulan	Lurah	

3	Mempelajari SOP (Standar Operasional Pelayanan)	Penyediaan buku Sop yang dapat dijangkau agar lebih mudah dipelajari	1 bulan	Kasi Pelayanan Umum dan Kesos	
---	---	--	---------	-------------------------------	--



Panjatan, 1 Oktober 2025  
 Lurah Panjatan Kecamatan Karanganyar  
 Kabupaten Kebumen

Sisyanto, S.Sos  
 Penata-III/c  
 NIP. 196803312007011015