

**Survei Kepuasan Masyarakat
Kabupaten
Kebumen**

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PELAKSANAAN TRIWULAN IV
DAN HASIL TINDAK LANJUT TRIWULAN III
TAHUN 2025**



<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 IV dan Hasil 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 Triwulan IV dan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III tahun 2025 mengenai pelayanan yang ada di Kelurahan Panjatan. Melalui hasil survey yang dilaksanakan selama periode bulan Oktober hingga Desember 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, 2 Januari 2026
Lurah Panjatan Kecamatan Karanganyar
Kabupaten Kebumen

Sisyanto, S.Sos
Rohata-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 IV	4
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	6
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III	6
BAB IV KESIMPULAN	7

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigm 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 IV 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 IV. 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 IV

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat oleh Kelurahan Panjatan Kecamatan Karanganyar Kabupaten Kebumen Triwulan IV 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 IV 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 IV Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2026)												Penanggung Jawab	
			Januari				Februari				Maret					
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV		
1	Penanganan Pengaduan	Mengoptimalkan penggunaan WAG (Whatsapp Group) pada masyarakat			✓											Lurah
2	Sarana dan Prasarana	Optimalisasi PC yang sudah tersedia											✓			Lurah
3	Waktu Penyelesaian	Penambahan Petugas Pelayanan		✓												Kasi Pelayanan Umum dan Kesos




Sumber data: Pengolahan Data SKM Tahun 2025

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 Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi/Kegiatan	Tantangan/hambatan
1	Penambahan Unit Printer Pada Ruang Pelayanan	Sudah	Kelurahan merupakan garda terdepan pelayanan publik yang setiap harinya melayani berbagai kebutuhan warga keterbatasan jumlah printer menyebabkan lambatnya proses pelayanan.		
2	Penambahan Sarana Kotak Pengaduan yang mudah terjangkau	Sudah	Menyediakan kanal aspirasi fisik yang aman dan anonym bagi warga untuk menyampaikan saran keluhan, maupun apresiasi.		
3	Mempelajari SOP (Standar Operasional Pelayanan)	Sudah	Penambahan sarana fisik harus dibarengi dengan kesiapan sumber daya manusia. Mempelajari kembali SOP bertujuan untuk menyegarkan ingatan petugas		

BAB IV

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 IV dengan nilai 90,89;
2. Kelurahan Panjatan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan III Tahun 2025 dengan prosentase 100 %

(Prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%)

Guna memastikan rencana tindak lanjut pada triwulan ke IV 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	Mengoptimalkan penggunaan WAG (Whatsapp Group) pada masyarakat	Menjadikan WAG sebagai media komunikasi yang cepat, akurat dan terdokumentasi dengan baik	1 bulan	Lurah	
2	Optimalisasi PC yang tersedia	Memastikan performa computer tetap prima untuk mendukung penggunaan printer dan akses sistem pelayanan	2 bulan	Lurah	

3	Penambahan petugas pelayanan	Mendistribusikan beban kerja secara merata guna memperepat durasi pelayanan	1 bulan	Kasi Pelayanan Umum dan Kesos	
---	------------------------------	---	---------	-------------------------------	--



Panjatan, 2 Januari 2026
 Lurah Panjatan Kecamatan Karanganyar
 Kabupaten Kebumen

Siswanto S.Sos
 Renata-III/c
 NIP. 196803312007011015