

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN
RENCANA TINDAK LANJUT**

TRIWULAN II TAHUN 2026

DAN

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I
TAHUN 2026**



**KELURAHAN PANJATAN
KECAMATAN KARANGANYAR
KABUPATEN KEBUMEN**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Rencana Tindak Lanjut pada Triwulan II Tahun 2026 dan Hasil Rencana Tindak Lanjut pada Triwulan I Tahun 2026. Laporan tersebut merupakan pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan pelayanan publik yang ditetapkan.

Laporan ini menyampaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Rencana Tindak Lanjut pada Triwulan II Tahun 2026 dan Hasil Rencana Tindak Lanjut pada Triwulan I Tahun 2026 mengenai pelayanan yang ada pada Kelurahan Panjatan Kecamatan Karanganyar melalui hasil survei yang dilaksanakan selama periode April s/d Juni Tahun 2026, diharapkan memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di Kelurahan Panjatan Kecamatan Karanganyar.

Kami menyadari laporan ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga kami sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.



Panjatan, 1 Juli 2026

Pt Lurah Panjatan Kec Karanganyar

Kabupaten Kebumen

Nur Kholiq, S.A.P

Penata Muda Tk I-III/b

NIP. 197002232009061001

DAFTAR ISI

COVER	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II ANALISIS DATA	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan	5
Masyarakat Per Jenis	
Pelayanan	
2.3 Analisis Masalah dan	7
Rencana Tindak Lanjut	
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kelurahan Plarangan Kecamatan Karanganyar menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kelurahan Plarangan Kecamatan Karanganyar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Kelurahan Plarangan Kecamatan Karanganyar yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan

terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu pertriwulan dalam 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 1500 orang dan sampel sebanyak 289 responden.

BAB II

ANALISIS DATA

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 57 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	20	35,08
		Perempuan	37	64,92
2	Pendidikan	SD/Sederajat	3	5,2
		SMP/Sederajat	2	3,5
		SMA/Sederajat	50	87,71
		D3/Sederajat	0	0
		S1	2	3,59
		S2	0	0
3	Usia	<=20	7	12,28
		20-29	11	19,29
		30-39	18	31,6
		40-49	10	17,54
		>=50	11	19,29
4	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	2	3,5
		Wirausaha/Swasta	17	29,82
		Petani	1	1,75
		Pedagang	4	7,01
		IRT	20	35,08
		Lainnya	13	22,78

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

**Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan
Pada Unit Penyelenggara Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Triwulan 2 Tahun 2026**

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									Indeks Kepuasan Masyarakat
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Rekomendasi SKTM	13	84.62	98.08	84.62	100	100	100	100	98.08	100	95.19
2	Pelayanan Surat Pindah	5	80	95	80	100	100	100	100	100	100	94.05
3	Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran	3	83.33	100	91.67	100	100	100	100	100	100	96.25
4	Pelayanan Surat Keterangan Kematian	6	91.67	100	95.83	100	100	100	100	100	100	97.63
5	Pelayanan Surat Keterangan Usaha	3	91.67	91.67	83.33	100	91.67	100	100	100	100	94.42
6	Pengantar Pembuatan KTP	12	89.58	95.83	89.58	100	100	100	100	100	100	96.25
7	Pengantar Pembuatan KK	7	89.29	92.86	85.71	100	100	100	100	100	100	95.46
8	Rekomendasi Pengajuan Surat Nikah	2	87.5	100	87.5	100	100	100	100	100	100	96.25
9	Surat Pengantar Pengajuan Kredit/Pinjaman Bank	2	100	87.5	87.5	100	100	100	100	100	100	96.25
10	Penerbitan Surat Keterangan Domisili	1	75	100	100	100	100	100	100	100	100	96.25
11	Pengantar Administrasi Umum	3	91.67	100	91.67	100	100	100	100	100	100	97.17
Jumlah		57	87.67	96.45	88.86	100	99.24	100	100	99.83	100	95.92



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Aduan Persyaratan dan Waktu merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 87,67. Selanjutnya Waktu yang mendapatkan nilai 88,86 adalah nilai terendah kedua.

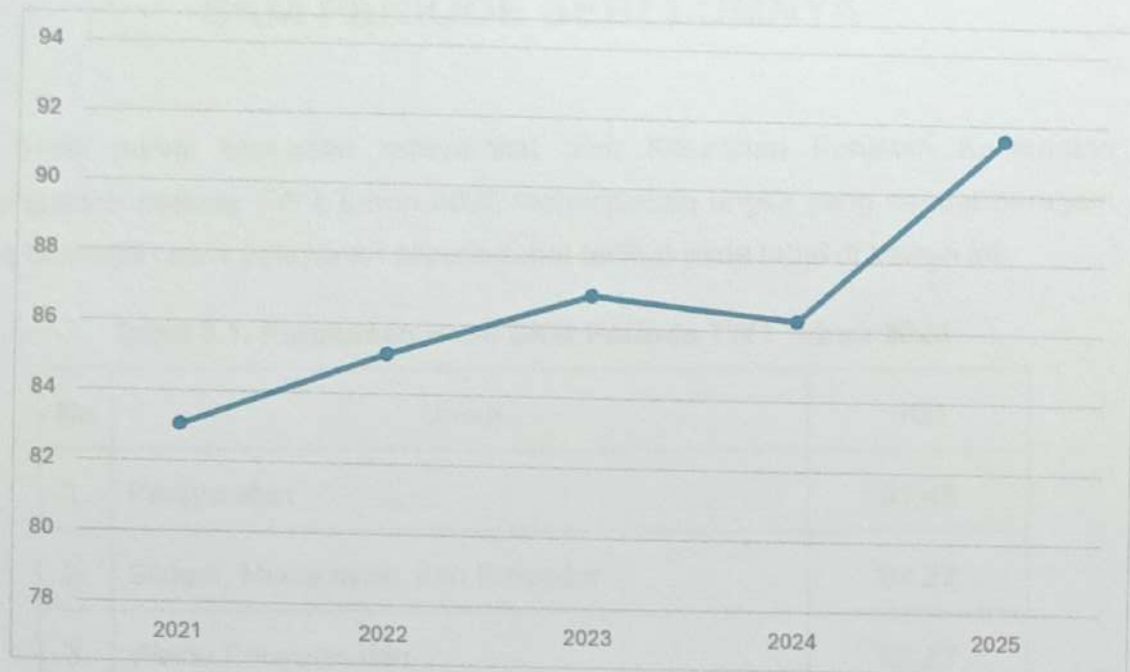
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa Waktu dalam proses pelayanan belum optimal.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah Mengoptimalkan petugas pada fornt office/pelayanan yang ada dikarenakan jumlah karyawan pada Unit Kerja sangat terbatas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan	-	-	-
2.	Waktu	Mengoptimalkan petugas/karyawan pada pelayanan	Juli-September 2026	Kasi Pelum dan Kesos
3.	Prosedur	-	-	-

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Panjatan Kecamatan Karanganyar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Panjatan Kecamatan Karanganyar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT

SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Panjatan Kecamatan Karanganyar periode TW I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1. Ringkasan Hasil SKM Periode TW I Tahun 2026

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

Berdasar data di atas, beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kelurahan Panjatan Kecamatan Karanganyar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode TW I Tahun 2026. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. Hasil Tindak Lanjut SKM TW I Tahun 2026

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Data Dukung
1.	Mengoptimalkan penggunaan WAG (WhatsappGroup) pada masyarakat	Sudah	Meningkatkan responsivitas aparat, menjamin semua aduan terdata dan ditindaklanjuti, mengurangi spam dan meningkatkan fokus diskusi aduan	https://drive.google.com/drive/folders/108Pma9RY2IznVfUmNwAmJwIHngbR6C
2.	Publikasi Produk Pelayanan pada Website	Sudah	Sebagai tindak lanjut peningkatan keterbukaan informasi dan kualitas pelayanan publik, seluruh produk layanan telah dipublikasikan di website	https://panjatan.keckaranganyar.kebumenkab.go.id/index.php/web/kategori/148

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 57 orang mengisi SKM pada Kelurahan Panjatan Kecamatan Karanganyar Triwulan II Tahun 2026.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Panjatan Kecamatan Karanganyar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 95,92. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Panjatan Kecamatan Karanganyar menunjukkan kinerja yang baik dari tahun 2021 hingga 2025 dengan nilai yang meningkat meskipun terdapat penurunan pada tahun 2024 meskipun tidak signifikan.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu kecepatan waktu dalam melayani Masyarakat.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan Panjatan Kecamatan Karanganyar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.

Panjatan, 1 Juli 2026

Plt Lurah Panjatan Kec Karanganyar
Kabupaten Kebumen



Nur/Kholiq, S.A.P
Perata Muda Tk I-III/b
NIP. 197002232009061001

BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ TRIWULAN 2 TAHUN 2026

MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

**Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan
Pada Unit Penyelenggara Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Triwulan 2 Tahun 2026**

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									Indeks Kepuasan Masyarakat
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Rekomendasi SKTM	13	84.62	98.08	84.62	100	100	100	100	98.08	100	95.19
2	Pelayanan Surat Pindah		80	95	80	100	100	100	100	100	100	94.05
3	Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran	3	83.33	100	91.67	100	100	100	100	100	100	96.25
4	Pelayanan Surat Keterangan Kematian	6	91.67	100	95.83	100	100	100	100	100	100	97.63
5	Pelayanan Surat Keterangan Usaha	3	91.67	91.67	83.33	100	91.67	100	100	100	100	94.42
6	Pengantar Pembuatan KTP	12	89.58	95.83	89.58	100	100	100	100	100	100	96.25
7	Pengantar Pembuatan KK	7	89.29	92.86	85.71	100	100	100	100	100	100	95.46
8	Rekomendasi Pengajuan Surat Nikah	2	87.5	100	87.5	100	100	100	100	100	100	96.25
9	Surat Pengantar Pengajuan Kredit/Pinjaman Bank	2	100	87.5	87.5	100	100	100	100	100	100	96.25
10	Penerbitan Surat Keterangan Domisili	1	75	100	100	100	100	100	100	100	100	96.25
11	Pengantar Administrasi Umum	3	91.67	100	91.67	100	100	100	100	100	100	97.17
Jumlah		57	87.67	96.45	88.86	100	99.24	100	100	99.83	100	95.92

Rekapitulasi Responden SKM Unit Pelayanan Publik Kelurahan Panjatan
Triwulan 2 Tahun 2026 Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Nama Layanan	Laki-laki	P perempuan	Jumlah
1	Rekomendasi SKTM	0	13	13
2	Pelayanan Surat Pindah	3	2	5
3	Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran	2	1	3
4	Pelayanan Surat Keterangan Kematian	0	6	6
5	Pelayanan Surat Keterangan Usaha	2	1	3
6	Pengantar Pembuatan KTP	6	6	12
7	Pengantar Pembuatan KK	5	2	7
8	Rekomendasi Pengajuan Surat Nikah	0	2	2
9	Surat Pengantar Pengajuan Kredit/Pinjaman Bank	2	0	2
10	Penerbitan Surat Keterangan Domisili	0	1	1
11	Pengantar Administrasi Umum	0	3	3
Total Responden		20	37	57

Rekapitulasi Responden SKM Unit Pelayanan Publik Kelurahan Panjatan
Tritwulan 2 Tahun 2026 Berdasarkan Pendidikan

No	Nama Layanan	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	Lainnya	Jumlah
1	Rekomendasi SKTM	0	0	13	0	0	0	0	13
2	Pelayanan Surat Pindah	0	0	5	0	0	0	0	5
3	Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran	0	0	2	0	1	0	0	3
4	Pelayanan Surat Keterangan Kematian	1	1	4	0	0	0	0	6
5	Pelayanan Surat Keterangan Usaha	0	0	3	0	0	0	0	3
6	Pengantar Pembuatan KTP	0	0	12	0	0	0	0	12
7	Pengantar Pembuatan KK	2	0	4	0	1	0	0	7
8	Rekomendasi Pengajuan Surat Nikah	0	0	2	0	0	0	0	2
9	Surat Pengantar Pengajuan Kredit/Pinjaman Bank	0	0	2	0	0	0	0	2
10	Penerbitan Surat Keterangan Domisili	0	0	1	0	0	0	0	1
11	Pengantar Administrasi Umum	0	1	2	0	0	0	0	3
Total Responden		3	2	50	0	2	0	0	57

Rekapitulasi Responden SKM Unit Pelayanan Publik Kelurahan Panjatan
Triwulan 2 Tahun 2026 Berdasarkan Usia

No	Nama Layanan	<=20	20-29	30-39	40-49	>=50	Jumlah
1	Rekomendasi SKTM	0	0	6	7	0	13
2	Pelayanan Surat Pindah	0	2	3	0	0	5
3	Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran	0	0	1	1	1	3
4	Pelayanan Surat Keterangan Kematian	0	0	2	0	4	6
5	Pelayanan Surat Keterangan Usaha	0	1	0	0	1	3
6	Pengantar Pembuatan KIP	7	3	1	0	1	12
7	Pengantar Pembuatan KK	0	2	2	1	2	7
8	Rekomendasi Pengajuan Surat Nikah	0	2	0	0	0	2
9	Surat Pengantar Pengajuan Kredit/Pinjaman Bank	0	0	1	0	1	2
10	Penerbitan Surat Keterangan Domisili	0	0	0	1	0	1
11	Pengantar Administrasi Umum	0	1	1	0	1	3
Total Responden		7	11	18	10	11	57

**Rekapitulasi Responden SKM Unit Pelayanan Publik Kelurahan Panjatan
Triwulan 2 Tahun 2026 Berdasarkan Pekerjaan**

No	Nama Layanan	PNS/TNI/POLRI	WIRUSAHA/SWASTA	PETANI	PEDAGANG	MENGURUS RUMAH TANGGA	Lainnya	Jumlah
1	Rekomendasi SKTM	0	1	1	0	11	0	13
2	Pelayanan Surat Pindah	0	4	0	1	0	0	5
3	Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran	1	1	0	0	1	0	3
4	Pelayanan Surat Keterangan Kematian	0	2	0	0	4	0	6
5	Pelayanan Surat Keterangan Usaha	0	2	0	1	0	0	3
6	Pengantar Pembuatan KTP	0	0	0	1	1	10	12
7	Pengantar Pembuatan KK	1	4	0	0	1	1	7
8	Rekomendasi Pengajuan Surat Nikah	0	2	0	0	0	0	2
9	Surat Pengantar Pengajuan Kredit/Pinjaman Bank	0	1	0	1	0	0	2
10	Penerbitan Surat Keterangan Domisili	0	0	0	0	1	0	1
11	Pengantar Administrasi Umum	0	0	0	0	1	2	3
Total Responden		2	17	1	4	20	13	57