

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1



DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN BANYUMAS

TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

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.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas merupakan perangkat daerah yang baru dibentuk dan pada Tahun 2026 untuk pertama kalinya menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai upaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat serta mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. 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.

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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas. 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 disebarkan 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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas 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 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 2.400 orang dan sampel sebanyak 256 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 256 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	141	55.08%
		Perempuan	115	44.92%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	49	19.14%
		SMP/Sederajat	24	9.38%
		SMA/Sederajat	1	0.39%
		D1/D2/D3	85	33.21%
		D4/S1	77	30.08%
		S2	20	7.81%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	13	5.08%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	18	7.03%
		Wirausaha	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	12	4.69%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	213	83.2%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	256	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

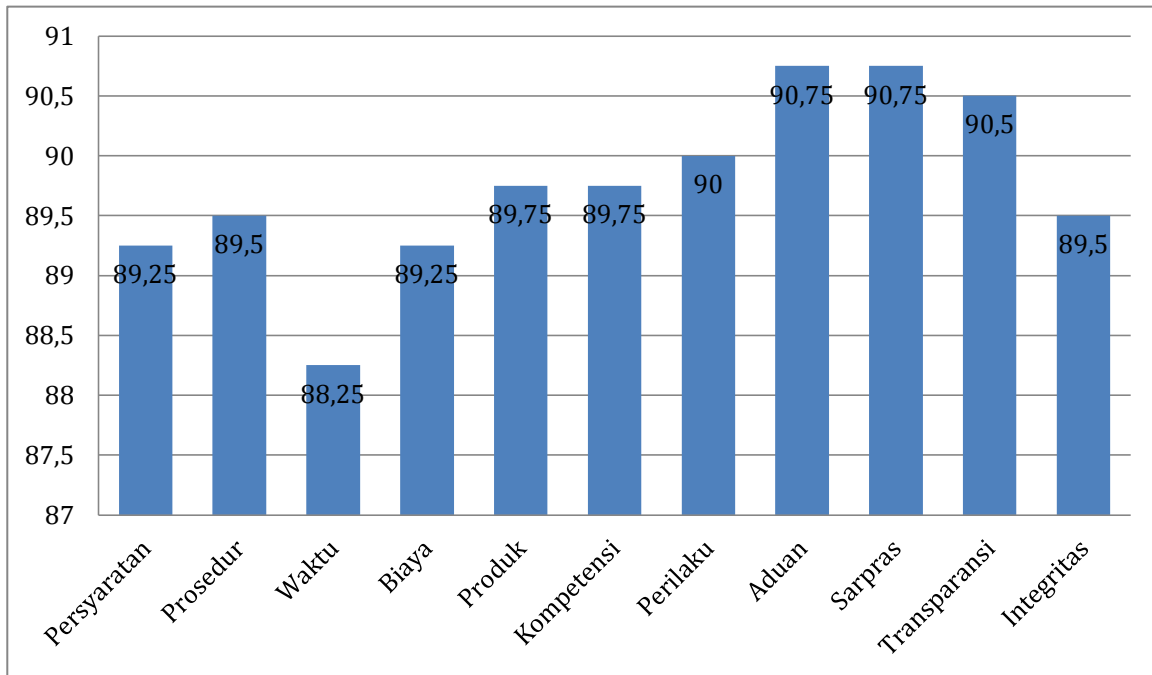
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pengajuan SK BPD PAW (Pergantian Antar Waktu)	19	85.53	86.84	90.79	84.21	88.16	93.42	96.05	89.47	89.47	89.33
2.	Pengajuan Cuti Kepala Desa dan Perangkat Desa	19	85.53	85.53	81.58	88.16	90.79	90.79	86.84	92.11	90.79	88.01
3.	Pengangkatan Perangkat Desa	19	93.42	81.58	88.16	89.47	84.21	90.79	86.84	92.11	89.47	88.45
4.	Rotasi Perangkat Desa	19	97.37	89.47	94.74	88.16	92.11	88.16	84.21	92.11	92.11	90.94
5.	Pemberhentian Perangkat Desa (Purna Tugas, Permintaan sendiri, Diberhentikan)	18	88.89	90.28	91.67	88.89	90.28	86.11	87.5	87.5	87.5	88.73
6.	Penerbitan Surat Ijin Rekomendasi Pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN)/Praktek Lapangan	18	88.89	93.06	88.89	91.67	87.5	90.28	93.06	87.5	91.67	90.28

7.	Fasilitasi Kerja Sama Desa	18	87.5	88.89	86.11	88.89	91.67	90.28	90.28	91.67	91.67	89.66
8.	Fasilitasi Pendirian Bumdes	18	84.72	95.83	90.28	88.89	86.11	91.67	90.28	88.89	88.89	89.51
9.	Pelayanan pengajuan pembinaan oleh TPP P3MD dalam pendampingan Bumdes	18	86.11	90.28	86.11	91.67	88.89	90.28	93.06	91.67	88.89	89.66
10.	Pelayanan Bantuan Keuangan Desa	18	90.28	88.89	91.67	88.89	87.5	90.28	93.06	94.44	88.89	90.43
11.	Pelayanan Pendampingan Penyusunan Rencana Kegiatan Pembangunan Desa (RKPDDes)	18	97.22	88.89	87.5	88.89	93.06	87.5	87.5	94.44	94.44	91.05
12.	Pelayanan Pendampingan Penyusunan Rencana Pembangunan Jangka Panjang	18	86.11	90.28	84.72	86.11	93.06	88.89	88.89	88.89	90.28	88.58
13.	Pelayanan	18	87.5	91.67	84.72	93.06	91.67	87.5	94.44	90.28	93.06	90.43

	Fasilitasi Inventarisasi Aset Desa											
14.	Pelayanan Fasilitasi Pemanfaatan Aset Desa	18	88.89	91.67	87.5	93.06	91.67	91.67	88.89	88.89	93.06	90.59
Rerata IKM Per Unsur			89.25	89.5	88.25	89.25	89.75	89.75	90	90.75	90.75	89.75
IKM Unit Layanan			89.75									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek aduan, sarpras dan transparansi merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 88,25. Selanjutnya persyaratan dan biaya yang mendapatkan nilai 89,25 adalah nilai terendah kedua dan prosedur dan integritas mendapatkan nilai 89,5 adalah nilai terendah ketiga.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa waktu layanan dirasa kurang efisien sehingga banyak waktu yang terbuang. Selain itu, terdapat keluhan mengenai persyaratan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis.

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. 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	Waktu	Menyediakan checklist persyaratan pelayanan dan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas pada tahap awal pengajuan.	Agustus 2026	Bidang Penataan Desa dan Pemerintahan Desa
2	Persyaratan	Menyediakan checklist persyaratan untuk setiap jenis pelayanan yang dapat digunakan masyarakat sebelum mengajukan permohonan.	Agustus 2026	Bidang Penataan Desa dan Pemerintahan Desa
	Biaya	Memberikan informasi bahwa pelayanan tertentu tidak dipungut biaya melalui papan informasi, media sosial, website, atau media informasi lainnya.	Agustus 2026	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3	Prosedur	Menyusun dan menerapkan SOP/checklist tahapan pelayanan sebagai pedoman bagi petugas dalam	Agustus 2026	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

		memberikan pelayanan.		
	Integritas	Memasang pernyataan layanan bebas pungutan dan pemberian imbalan pada area pelayanan serta mencantumkan informasi biaya resmi apabila terdapat tarif pelayanan.	Agustus 2026	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 256 orang mengisi SKM pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas di tahun 2026. Layanan Pengajuan Cuti Kepala Desa dan Perangkat Desa menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 19 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 89,75.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, persyaratan dan biaya.

Kabupaten Banyumas, 27 Juli 2026
Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Kabupaten Banyumas



Drs. Hirawan Danan Putra, M.Si

NIP. 197304221992031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas
Disingkat dengan SUSANMAS merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah melalui pelayanan dari Organisasi Penyelenggara Pelayanan.

Langkah Pengisian Survei

1. Pilih Organisasi Penyelenggara Pelayanan dan Jenis Layanan yang akan anda nilai
2. Isikan data Responden
3. Jawab Pertanyaan yang diberikan
4. Berikan Saran dan Masukan
5. Submit dan Selesai

Mulai Survei

Data Diri Responden

Pilih Organisasi Penyelenggara Pelayanan

DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Jenis Pelayanan

Pilih Pelayanan

NO HP RESPONDEN

Contoh : 0822xxxxx

NAMA

JENIS KELAMIN

Pilih Jenis Kelamin

PEKERJAAN

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

