



**KECAMATAN KARANGLEWAS
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2025**

**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2025**



DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
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	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM	11
BAB III	12
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB IV	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	18

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.

Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas 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 Kecamatan Karanglewas 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 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 Kecamatan Karanglewas 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 1 (satu) tahun. 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 1.200 orang dan sampel sebanyak 116 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 116 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

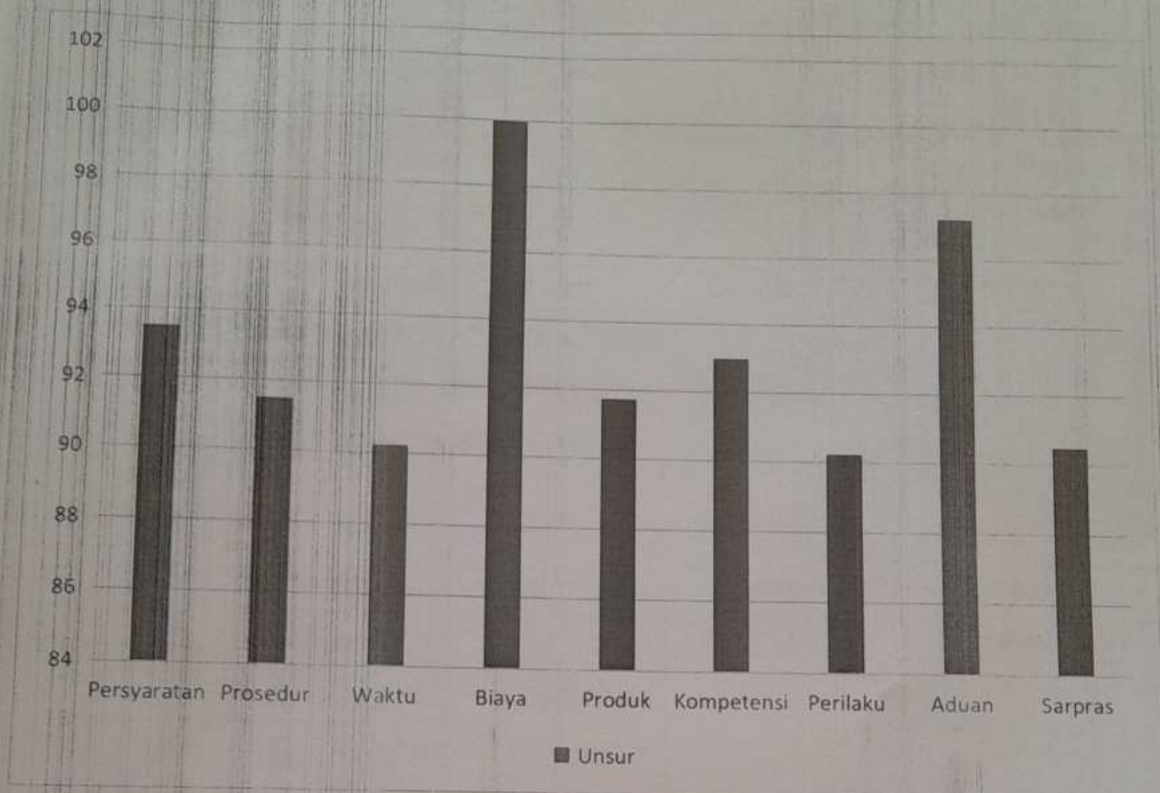
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	45	38,79 %
		Perempuan	71	61,21 %
2	Pendidikan	DIII	4	3,45 %
		S1	9	7,76 %
		SD	25	21,55 %
		SMA	46	39,66 %
		SMP	32	27,59 %
3	Pekerjaan	PNS	63	14 %
		SWASTA	22	18,97 %
		WIRAUSAHA	0	0 %
		PELAJAR / MAHASISWA	21	18,97 %
		LAINNYA	73	62,93 %
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	116	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis	Disabilitas Fisik	0	0%

Disabilitas			
	Disabilitas Intelektual	0	0%
	Disabilitas Mental	0	0%
	Disabilitas Sensorik	0	0%

[illegible]

11.	PELAYANAN KIA	10	82.5	82.5	82.5	82.5	82.5	82.5	82.5	82.5	82.5	82.5	82.5	82.5
12.	PELAYANAN PEMBUATAN KTP HILANG / RUSAK	5	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
13.	PELAYANAN DISPENSASI NIKAH	2	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Rerata IKM Per Unsur			93.5	91.5	90.25	100	91.75	93	90.25	97.25	90.5	93		
IKM Unit Layanan			93											
Mutu Unit Layanan			A											

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.2 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu layanan, perilaku pelaksana dan sarpras merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, waktu layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 90,25. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 90,25 adalah nilai terendah kedua dan sarpras mendapatkan nilai 90,5 adalah nilai terendah ketiga.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa waktu layanan dirasa terlalu lama. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

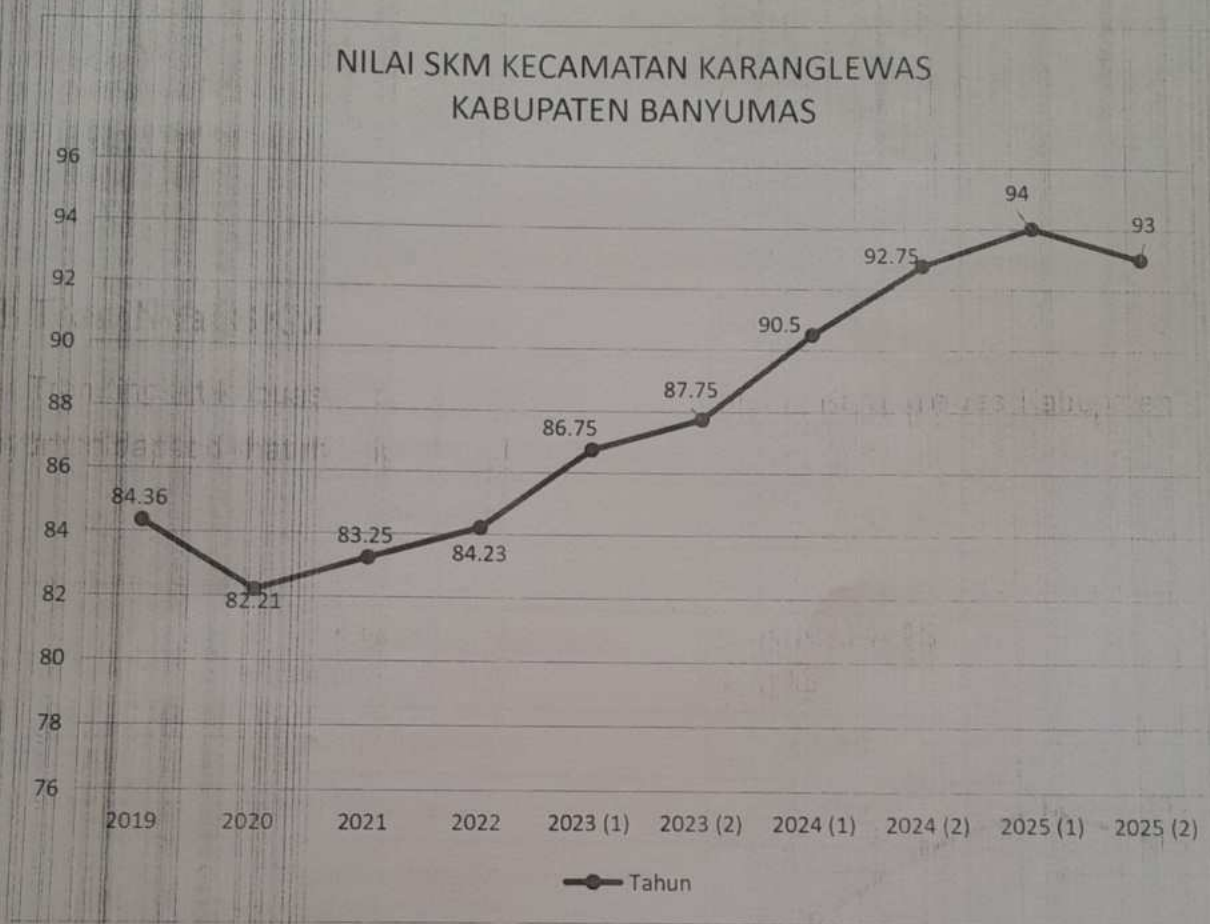
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut

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	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan.	Oktober 2026	Sekcam
		Memaksimalkan petugas loket saat banyak pemohon layanan untuk mempercepat pelayanan dan mengurangi antrian.	Januari 2026	Seksi Pelayanan
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Januari 2026	Seksi Pelayanan
		Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna		
3.	Sarana dan Prasarana	Secara bertahap melengkapi dan memperbaiki sarpras pelayanan.	Desember 2025	Sekcam

2.3 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas 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 Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas 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 Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas periode 2 Januari - 30 Juni 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Ringkasan Hasil SKM Periode 2 Januari – 30 Juni 2025 (Semester 1)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,86
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,74
3	Waktu Penyelesaian	3,62
4	Biaya/Tarif	3,99
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,75
6	Kompetensi Pelaksana	3,71
7	Perilaku Pelaksana	3,64
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,96
9	Sarana dan Prasarana	3,66

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2 Januari - 30 Juni 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan-ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	Sudah	Membantu pemohon untuk registrasi dan memproses pelayanan Administrasi Kependudukan secara online melalui Aplikasi Identitas kependudukan Digital (IKD)	Foto Terlampir
	1.2 Penabahan petugas loket pelayanan	Sudah	Menambah petugas loket pelayanan dengan memaksimalkan 3 loket pelayanan untuk mempercepat layanan dan menghindari antrian panjang. Selain itu juga memberdayakan siswa PKL yang sedang praktek di Kecamatan Karanglewas	Foto Terlampir
2	2.1 Pembinaan dan pengarahan tentang service pelayanan	Sudah	Secara rutin melakukan pembinaan dan pengarahan tentang service pelayanan. Selain itu mengawasi dan memberi contoh kepada petugas loket dan siswa PKL	Foto Terlampir
3	3.1 Perbaikan dan penambahan sarana prasarana pelayanan	Sudah	Memperbaiki kursi tunggu ruang pelayanan dan penambahan fasilitas ruang tunggu seperti Pojok Baca, Dispenser Air Minum dan Tempat bermain anak agar pemohon layanan bisa nyaman saat menunggu proses	Foto Terlampir

			adminduk di loket. Menyesuaikan kesanggupan anggaran belanja Kecamatan Karanglewas TA. 2025.
--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 116 orang mengisi SKM pada Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas di tahun 2025. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 32 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93. Dengan demikian, nilai SKM Kecamatan Karanglewas menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2025 Semester 2.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian, perilaku pelaksana dan sarana prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Kabupaten Banyumas, 28 November 2025

CAMAT KARANGLEWAS



EDY PURBOWO, S.Sos

Pembina Tk. I

NIP. 19690719 199003 1 007

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : □ 08.00 – 12.00* □ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : □ Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☐ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

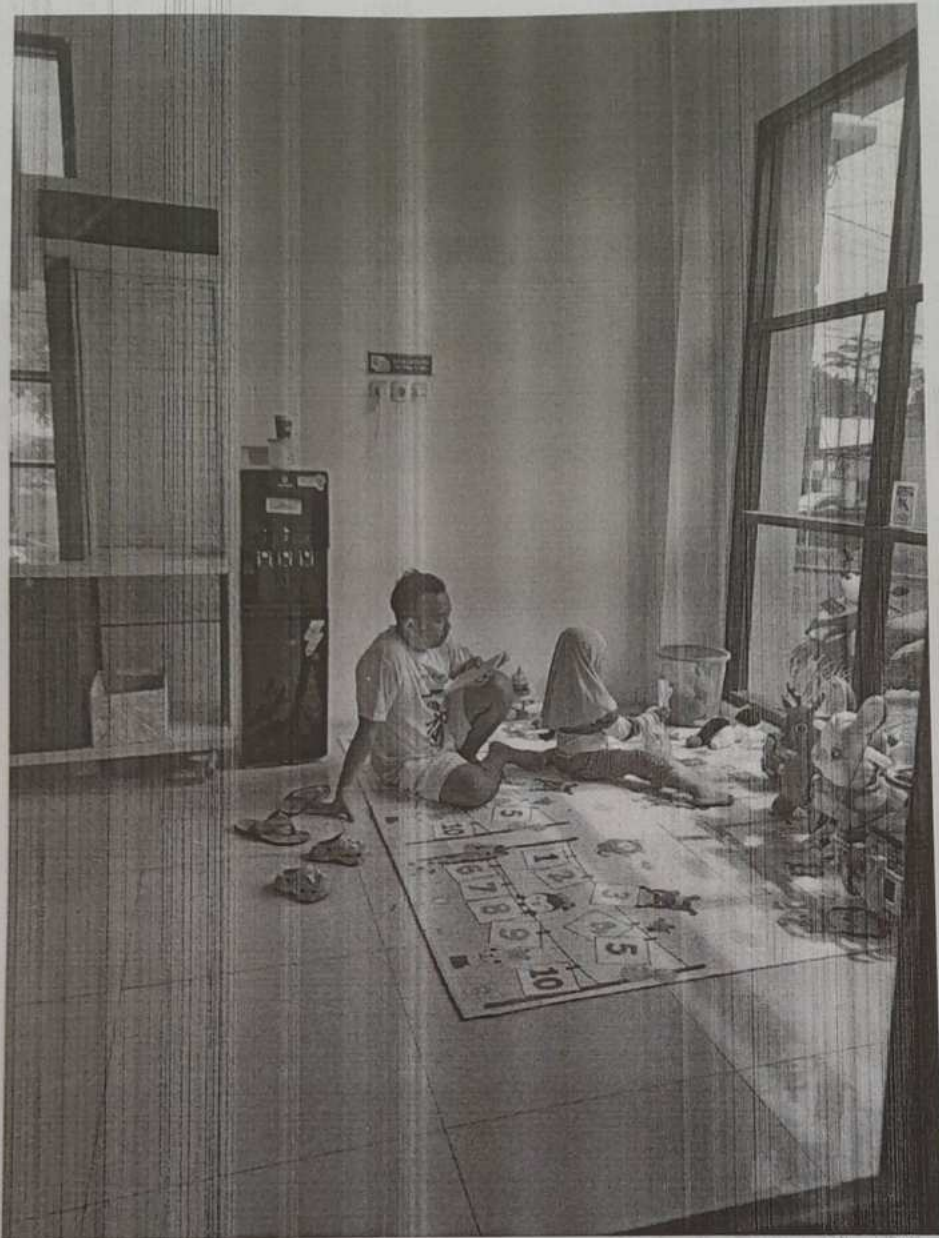
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Penjelasan petugas loket kepada pemohon layanan tentang proses pengajuan Adminduk secara On line



Menambah petugas loket dan memberdayakan siswa PKL untuk mempercepat waktu pelayanan



Penambahan fasilitas ruang tunggu yaitu pojok baca, dispenser air minum dan tempat bermain anak agar pemohon merasa nyaman saat menunggu proses pelayanan



Perbaikan kursi fasilitas ruang pelayanan