



**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

SEMESTER 1

**KECAMATAN PURWOKERTO UTARA
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
2.6 Tabel Krejcie and Morgan	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. SK TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	14
2. HASIL DATA OLAH SKM DARI APLIKASI SUSANMAS	15
3. DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM	16

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, dan konsultasi pengaduan. Selain unsur dari Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 terdapat 2 (dua) unsur tambahan yaitu Transparansi Pelayanan Publik dan Integritas Pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Purwokerto Utara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kecamatan Purwokerto Utara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Purwokerto Utara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Purwokerto Utara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas (SUSANMAS) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan 2 pertanyaan tambahan. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Purwokerto Utara yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
10. **Transparansi pelayanan** : merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.
11. **Integritas petugas pelayanan** : Integritas petugas pelayanan adalah sikap yang mengedepankan kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
-----	----------	-------------------	-------------------

1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	60
3.	Pengelohan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Purwokerto Utara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Purwokerto Utara dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 7.293 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 382 orang.

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Note.—*N* is population size. *S* is sample size.

Source: Krejcie & Morgan, 1970

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 183 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	122	66.67%
		PEREMPUAN	61	33.33%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	24	13.11%
		SLTP	48	26.23%
		SLTA	99	54.1%
		DIII	2	1.09%
		SI	10	5.46%
		S2	0	%
3	PEKERJAAN	PNS	2	1.09%
		TNI/POLRI	0	%
		SWASTA	54	29.51%
		WIRUSAHA	1	0.55%
		PELAJAR/ MAHASISWA	57	31.15%
		LAINNYA	207	46%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	5	42,07%
		LAYANAN B	6	57,93%

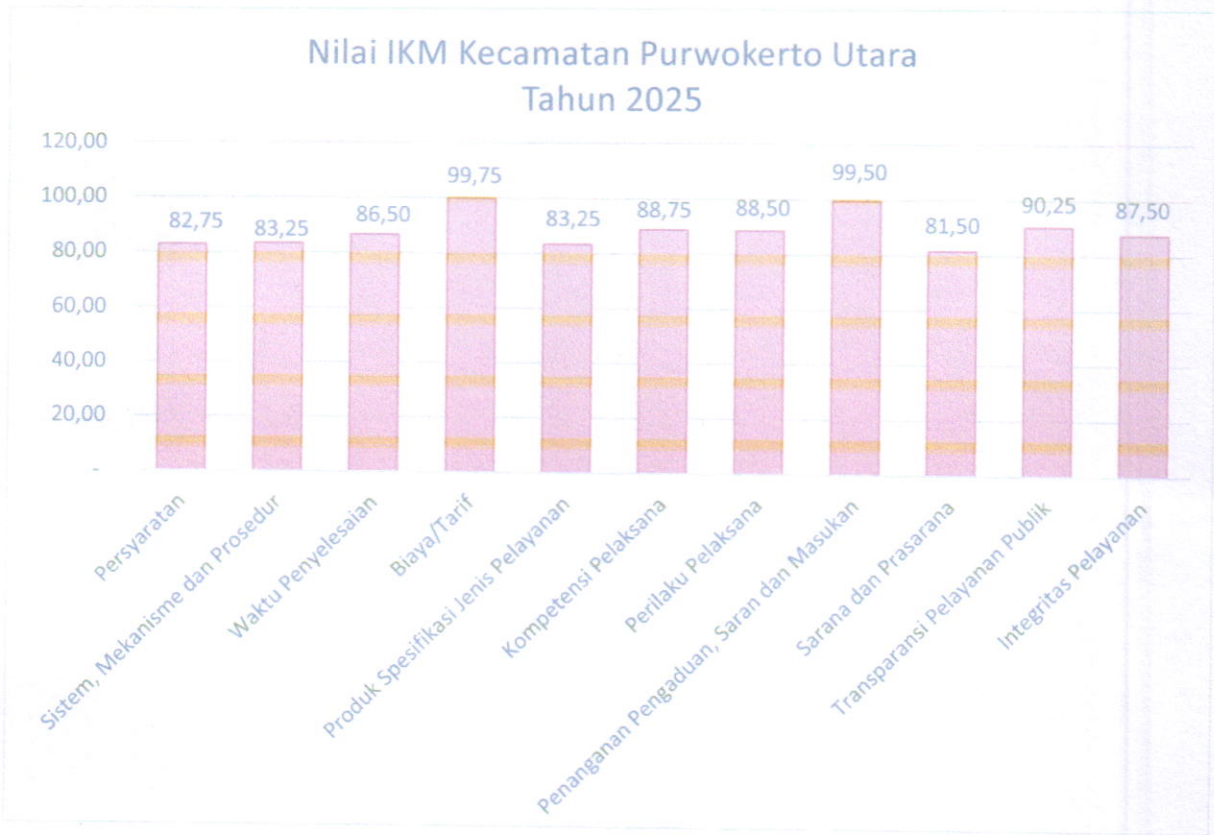
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
IKM per unsur	3,31	3,33	3,46	3,99	3,33	3,55	3,54	3,98	3,26	3,61	3,5
Kategori	B	B	B	A	B	A	A	A	B	A	B
IKM 9 Unsur	88,25 (Baik)										
IKM 11 Unsur	88,25 (Baik)										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 82,75 nilai unsur (3,31). Selanjutnya Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai 83,25 nilai unsur (3,33) yaitu nilai unsur terendah ke dua dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan 83,25 nilai unsur (3,33) termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3 antara lain Biaya/Tarif dengan nilai 99,75 nilai unsur (3,99), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 99,5 nilai unsur (3,98) dan Transparansi Pelayanan Publik nilai tertinggi berikutnya yaitu 90,25 nilai unsur (3,61).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan / informasi yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Persyaratan dan kelengkapan dokumen pemohon yang belum lengkap”.
- “Prosedur Pelayanan yang membuat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Spesifikasi Jenis Layanan ada yang tidak dapat dilayani di Kecamatan Pemohon harus ke Dindukcapil Kabupaten Banyumas”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Persyaratan yang tidak lengkap sehingga dirasakan memperlambat karena harus bolak balik untuk mengambil dokumen dirumah. Untuk Persyaratan seharusnya dari tingkat Kelurahan bisa disampaikan kepada pemohon sebelum ke Kecamatan dan untuk layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

- Masyarakat masih ada yang belum mengetui jika ada beberapa layanan yang tidak dapat diproses di Kecamatan seperti Akte Kelahiran dan Kematian.

4.2 Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*

4.3 Rencana Tindak Lanjut

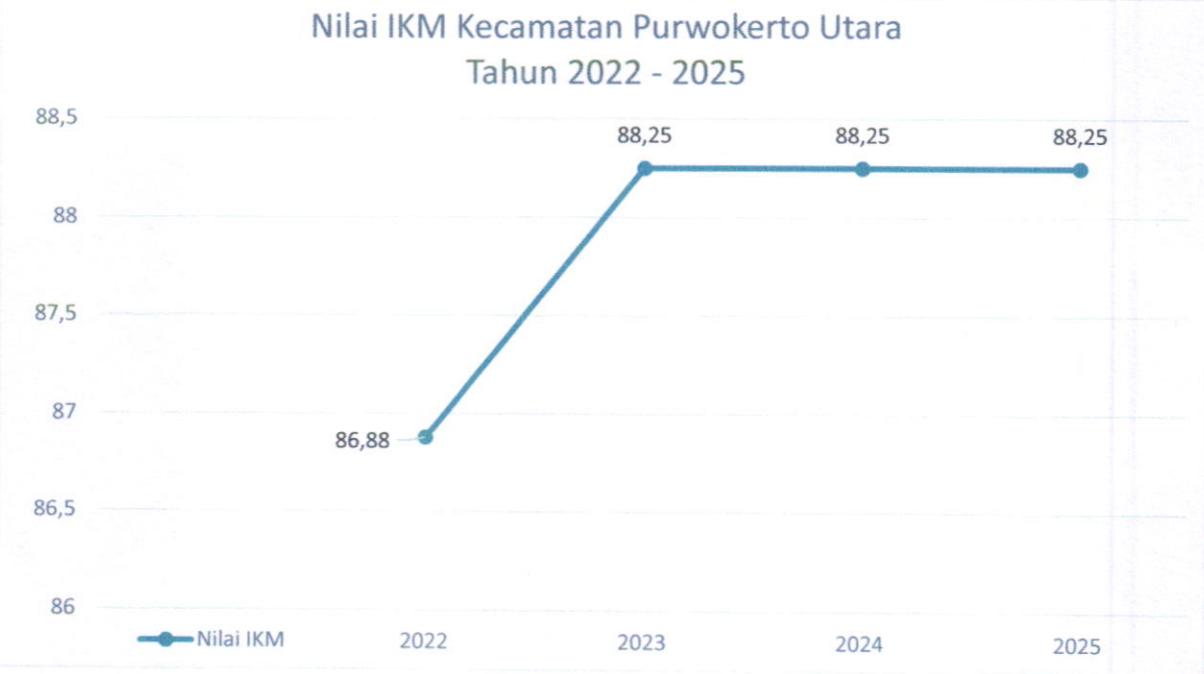
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Peningkatan sosialisasi terkait persyaratan "online"			√		Bagian Pelayanan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap mekanisme dan prosedur pelayanan			√	√	Bagian Pelayanan
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Memberikan informasi terkait jenis layanan yang ada di Kecamatan			√		Bagian Pelayanan

4.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Purwokerto Utara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Kecamatan Purwokerto Utara

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Purwokerto Utara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,25. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Purwokerto Utara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur serta Produk Spesifikasi Jenis Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapat nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,98.

Banyumas, Juli 2025
CAMAT PURWOKERTO UTARA

OMAR UDAYA, S.STP, M.Si
Pembina Tk.I
NIP. 19770104 199603 1 002



**PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
KECAMATAN PURWOKERTO UTARA**

**Jl. Prof. H.R. Bunyamin No. 3
Telp. (0281) 635028 Fax. (0281) 635028**

**KEPUTUSAN CAMAT PURWOKERTO UTARA
NOMOR: 000.8.3.4/5 TAHUN 2025
TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN PURWOKERTO UTARA**

CAMAT PURWOKERTO UTARA

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan sebagai sarana/alat untuk mendapatkan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan Indikator Kinerja (IKU) Bupati Banyumas maka perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Purwokerto Utara;
- b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Purwokerto Utara harus didukung dengan adanya Tim Survei Kepuasan Masyarakat ;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Camat Purwokerto Utara.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah; (Berita Negara Republik Indonesai Tahun 1950 Nomor 42) ;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

5. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas (Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2016 No. 1 Seri D)
6. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Banyumas (Berita Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2018 Nomor 68)

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT PURWOKERTO UTARA TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN PURWOKERTO UTARA
- KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Purwokerto Utara dengan susunan keanggotaan sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU adalah :
1. Menyusun Petunjuk Pelaksanaan dan petunjuk teknis survei kepuasan masyarakat (SKM)
 2. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan aplikasi SUSANMAS Kabupaten Banyumas
 3. Melaksanakan pengolahan hasil survei kepuasan masyarakat
 4. Menyusun laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk diteruskan kepada Bupati Banyumas melalui Sekda Kabupaten Banyumas.
- KETIGA : Tim sebagaimana pada diktum KESATU dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Camat Purwokerto Utara
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterbitkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Purwokerto Utara
pada tanggal : Januari 2025

CAMAT PURWOKERTO UTARA



LAMPIRAN
KEPUTUSAN CAMAT PURWOKERTO UTARA
NOMOR : 000.8.3.4/5 TAHUN 2025
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT KECAMATAN PURWOKERTO
UTARA

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN PURWOKERTO UTARA

NO	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
1.	Camat	Penanggung Jawab
2.	Sekretaris Camat	Ketua
3.	Kasi Pelayanan	Sekretaris
4.	Kasi Pemerintahan Kelurahan	Anggota
5.	Kasi Keamanan dan Ketertiban	Anggota
6.	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	Anggota
7.	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Anggota
8.	Kasubag Perencanaan dan Keuangan	Anggota
9.	Karyawan dan Karyawati Kecamatan Purwokerto Utara	Anggota

CAMAT PURWOKERTO UTARA



DWINUR WIJAYANTO

LAMPIRAN
CONTOH KUESIONER

Langkah Pengisian Survei

1. Pilih Unit Pelayanan Publik dan Jenis Layanan yang akan Anda mla:

2. Isi data Responden

3. Jawab Pertanyaan yang diberikan

4. Berikan Saran dan Masukan

5. Kirim dan Selesai

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
PEMBUATAN KARTU KELUARGA

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang keselarasan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

(4) Sangat Sesuai

(3) Sesuai

(2) Kurang Sesuai

(1) Tidak Sesuai

Isi Informasi

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

(4) Sangat Mudah

(3) Mudah

(2) Kurang Mudah

(1) Tidak Mudah

Isi Informasi

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

(4) Sangat Cepat

(3) Cepat

(2) Kurang Cepat

(1) Tidak Cepat

Isi Informasi

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

(4) Gratis

(3) Murah

(2) Mahal

(1) Sangat Mahal

Isi Informasi

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

(4) Sangat Sesuai

(3) Sesuai

(2) Kurang Sesuai

(1) Tidak Sesuai

Isi Informasi

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

(4) Sangat Kompeten

(3) Kompeten

(2) Kurang Kompeten

(1) Tidak Kompeten

Isi Informasi

Nomor

Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan telepon pelestarian

7.

(4) Sangat Sopan dan Ramah

(3) Sopan dan Ramah

(2) Kurang Sopan dan Ramah

(1) Tidak Sopan dan Ramah

Isi Informasi

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- ☐ (4) Dikelola Dengan Baik
☐ (3) Berfungsi Kurang Maksimal
☐ (2) Ada Tetapi Tidak Berfungsi
☐ (1) Tidak Ada Penanganan Aduan

Isi Informasi

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- ☐ (4) Sangat Baik
☐ (3) Baik
☐ (2) Cukup
☐ (1) Buruk

Isi Informasi

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan akses dan transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, dll)?

- ☐ (4) Sangat mudah dan sangat transparan
☐ (3) Mudah dan transparan
☐ (2) Kurang mudah dan kurang transparan
☐ (1) Tidak mudah dan tidak transparan (proses sulit)

Isi Informasi

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan (trekuit map, pengisian pembahang, gratifikasi serta praktik Korupsi Kolusi dan Nepotisme lainnya)?

- ☐ (4) Sangat berintegritas
☐ (3) Berintegritas
☐ (2) Kurang berintegritas
☐ (1) Tidak berintegritas

Isi Informasi

Saran & Masukan

Ketik saran Anda...

SIMPAN KUISIONER

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
 Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI		NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYAN
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	

DATA PROSENTASE RESPONDEN

NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	JENIS KELAMIN	L	122	66.67%
		P	61	33.33%
2	PENDIDIKAN	DIII	2	1.09%
		S1	10	5.46%
		SD	24	13.11%
		SMA	99	54.1%
		SMP	48	26.23%
3	PEKERJAAN	PNS	2	1.09%
		SWASTA	54	29.51%
		WIRUSAHA	1	0.55%
		PELAJAR/MAHASISWA	57	31.15%
		LAINNYA	69	37.7%

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik

NO	UNSUR	NRR **	KET
1	Persyaratan	82.75	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	83.25	Baik
3	Waktu Penyelesaian	86.5	Baik
4	Biaya/Tarif	99.75	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.25	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	88.75	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	88.5	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99.5	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	81.5	Baik
10	Transparansi Pelayanan Publik	90.25	Sangat Baik
11	Integritas Pelayanan	87.5	Baik

DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

