

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II



KECAMATAN KEMRANJENKABUPATEN
BANYUMAS
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
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	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 Kemranjen 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 Kemranjen**. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner dari Susannas yang disebarluaskan 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 Kemranjen** 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 513 orang dan sampel sebanyak 217 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 513 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	296	57.7%
		Perempuan	217	42.3%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	7	1.36%
		SMP/Sederajat	63	12.28%
		SMA/Sederajat	382	74.46%
		D1/D2/D3	11	2.14%
		D4/S1	48	9.36%
		S2	2	0.39%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	7	1,36%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	0.19%%
		Swasta	56	10.91%
		Wirausaha	50	9.74%
		Ibu Rumah Tangga	52	10.13%
		Pelajar/Mahasiswa	146	28.46%
		Petani/Nelayan	8	1.55%
		Pekerja Lepas/Freelance	13	2.53%
		Pensiunan	3	0.58%
		Lainnya	177	34.50%

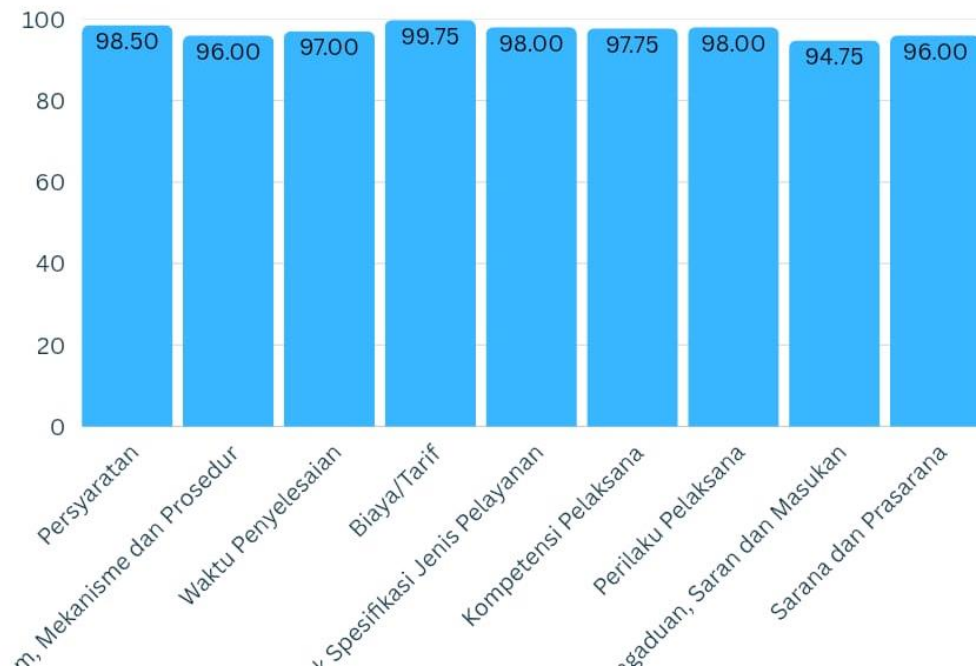
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	513	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan Perekaman KTP Elektronik	168	95.5	95	93.5	99.75	95	96.25	96.75	95	94.75	95.75
2	Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik	113	95.25	95.75	92.75	99.5	95	94	97	95.25	94.5	95.5
3	Pelayanan Surat Pindah Masuk	10	97.5	100	95	100	95	100	97.5	92.5	87.5	96
4	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	64	97	97	93.25	99.5	96	95.75	97.25	91.75	93.25	95.75
5	Legalisasi Umum	93	94.5	95.25	93.5	99	94.5	94	95.25	93	92.25	94.5
6	Pelayanan Kartu Identitas Anak	32	97.75	96	96	100	96	93.75	97	93.75	90.75	95.75
7	Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran	7	100	92.75	89.25	100	100	92.75	100	96.5	100	96.75
8	Permohonan Surat Pengantar Mutasi Pegawai	1	100	75	100	100	100	100	100	100	100	97.25
9	Pelayanan Pembuatan Akte Kematian	10	100	95	100	100	100	100	100	90	100	98.25
10	Pelayanan Surat Pindah Keluar	2	100	100	100	100	100	100	100	87.5	87.5	97.25

11	Pembuatan Surat Rekomendasi Pemberhentian Perangkat Desa	5	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
12	Pembuatan Surat Rekomendasi Hasil Rotasi Perangkat Desa	3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
13	Pembuatan Surat Rekomendasi Pelantikan Perangkat Desa	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
14	Pembuatan Surat Rekomendasi Pengisian Perangkat Desa	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
15	Pembuatan Dispensasi Nikah Mendadak	2	100	100	100	100	100	100	87.5	87.5	100	97.25
Rerata IKM Per Unsur			98.5	96	97	99.75	98	97.75	98	94.75	96	97.25
IKM Unit Layanan			97.25									
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 Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,75. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,76 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan termasuk tiga unsur terendah mendapatkan nilai 3,77.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa Waktu Penyelesaian dirasa terlalu lama, tidak bisa langsung jadi atau sehari jadi. Selain itu, Sarana Prasarana yang masih kurang, dan belum maksimal dalam pelaksanaan Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan karena kebanyakan pemohon memberikan saran masukan dan pengaduan melalui tatap muka dan belum banyak yang melalui aplikasi aduan terbatas hanya melalui Watshap/ Telpon.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih

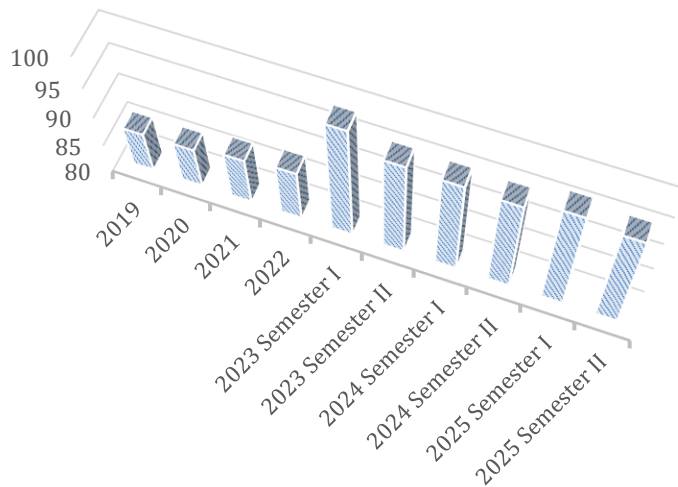
penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi dan pelatihan registrasi “online”	Desember 2025	Kasi Pelayanan
		Membantu pemohon melaksanakan registrasi online	Desember 2025	Kasi Pelayanan
2	Sarana dan Prasarana	Usulan Pengadaan Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	Desember 2025	Sekcam, Kasi Pelayanan
3.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Peningkatan Sosialisasi Aduan Masyarakat Melalui Media Sosial	Desember 2025	Sekcam, Kasi Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan **Kecamatan Kemranjendapat** dilihat melalui grafik berikut :

GRAFIK NILAI IKM 2019- 2025 SEMESTER II



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa **Kecamatan Kemranjento** 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 Kemranjen** periode Semester 1 Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	97
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96.75
3	Waktu Penyelesaian	95.75
4	Biaya/Tarif	100
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96.5
6	Kompetensi Pelaksana	96.5
7	Perilaku Pelaksana	96.75
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94.5
9	Sarana dan Prasarana	96

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. **Kecamatan Kemranjen** telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester 1 Tahun 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	Sosialisasi Aktivasi Ruang Aduan baik secara offline dan online	Sudah	Peningkatan aktifitas ruang aduan masyarakat baik secara offline maupun online, agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses ruang aduan	 KECAMATAN KEMRANJEN SARANA KONSULTASI DAN PENGADUAN Website : kemranjenkec.banyumaskab.go.id Email : kecamatankemranjen10@gmail.com Media Sosial : IG @kecamatan_kemranjen Telpon/Faximile : 0282-5293296 WA : 082224406801 KECAMATAN KEMRANJEN MELAYANI DENGAN SEPENUH HATI
2	Waktu Penyelesaian	Sudah	Menyingkat waktu Pelayanan dilaksanakan Penyederhanaan Prosedur Pelayanan Adminduk sesuai Perpres No 96 Tahun 2019 dan peningkatan sosialisasi Permendagri 07 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dilaksanakan secara daring agar pelayanan lebih cepat dan mudah	
3	Usulan Peningkatan Sarpras pada RKA 2025	Sudah	Dilaksanakan Usulan Belanja Modal pada DPA Perubahan Tahun 2025	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 513 orang mengisi SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas di tahun 2025. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 217 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di **Kecamatan Kemranjen**, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 96. Meskipun demikian, nilai SKM **Kecamatan Kemranjen** menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, **Kecamatan Kemranjen** telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Banyumas, 4 November 2025

CAMAT KEMRANJEN



IKHA SUPRIHATIN, S.STP
Pembina TK I/
NIP.19780825 199810 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas

Disingkat dengan SUSANMAS.

Data Diri Responden

Pilih Unit Pelayanan Publik

Pilih Unit Pelayanan Publik ▼

JENIS PELAYANAN

▼

NO HP RESPONDEN

Contoh : 0822xxxxx

NAMA

JENIS KELAMIN

Pilih Jenis Kelamin ▼

PEKERJAAN

PENDIDIKAN TERAKHIR

Pilih Pendidikan Terakhir ▼

KABUPATEN

Pilih Kabupaten ▼

MULAI SURVEI...

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

