



KECAMATAN KARANGLEWAS
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2023



**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT
SEMESTER 2
TAHUN 2023**

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 |
| BAB III | 6 |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | 6 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM..... | 6 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 8 |
| BAB IV | 10 |
| ANALISIS HASIL SKM | 10 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... | 10 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut..... | 11 |
| 4.3 Tren Nilai SKM..... | 12 |
| BAB V | 14 |
| KESIMPULAN | 14 |
| LAMPIRAN | 15 |
| 1. Kuesioner..... | 155 |
| 2. Hasil Pengolahan Data..... | 16 |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM..... | 18 |

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, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas 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 administrasi yang telah diberikan oleh Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas.

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 Karanglewas Kabupaten Banyumas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas 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).

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 layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|--------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | Juni 2023 | 10 |
| 2. | Pengumpulan Data | Juli-November 2023 | 105 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | November 2023 | 5 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | November 2023 | 10 |

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester 1 tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas dalam kurun waktu semester 2 tahun 2023 adalah sebanyak 1.413 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 306 orang.

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| 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 |

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan (sampel) yang diperoleh yaitu 1.413 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 824 | 58 % |
| | | PEREMPUAN | 589 | 42 % |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 426 | 30 % |
| | | SLTP | 463 | 32,7 % |
| | | SLTA | 465 | 33 % |
| | | DIII | 13 | 1 % |
| | | DIV | 3 | 0,2 % |
| | | SI | 42 | 3 % |
| | | S2 | 1 | 0,1 % |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 3 | 0,2 % |
| | | PELAJAR/MAHASISWA | 391 | 27,8 % |
| | | SWASTA | 217 | 15,4 % |
| | | WIRUSAHA | 0 | 0 % |
| | | LAINNYA | 346 | 56,8 % |
| 4 | JENIS LAYANAN | LAYANAN A | 10 | 37 % |
| | | Pelayanan Keterangan Surat Nikah Dondon | | |
| | | Pelayanan Pengantar SKCK | | |
| | | Pelayanan SKTM Pendidikan | | |

| | | | | |
|--|--|---|----|------|
| | | Pelayanan Surat Pengantar untuk Membeli BBM | | |
| | | Legalisasi Surat Pengantar Kehilangan | | |
| | | Pelayanan Dispensasi Nikah | | |
| | | Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris | | |
| | | Pelayanan Legalisasi KK | | |
| | | Pelayanan SKTM Kesehatan | | |
| | | Pelayanan Surat Keterangan Domisili Perusahaan | | |
| | | LAYANAN B | 12 | 44 % |
| | | Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Baru | | |
| | | Pelayanan Perekaman KTP Elektronik | | |
| | | Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Penambahan Anggota Keluarga | | |
| | | Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Hilang/Rusak | | |
| | | Pelayanan KIA | | |
| | | Persyaratan Surat Pindah Keluar (Dalam Desa, Antar Desa, Antar Kec) | | |
| | | Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (pindah datang) | | |
| | | Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (perubahan data) | | |
| | | Pelayanan Pembuatan KTP Pemula/baru | | |
| | | Pelayanan Pembuatan KTP Hilang/Rusak | | |
| | | Pelayanan Pembuatan Akta Kematian | | |
| | | Legalisir Surat | | |

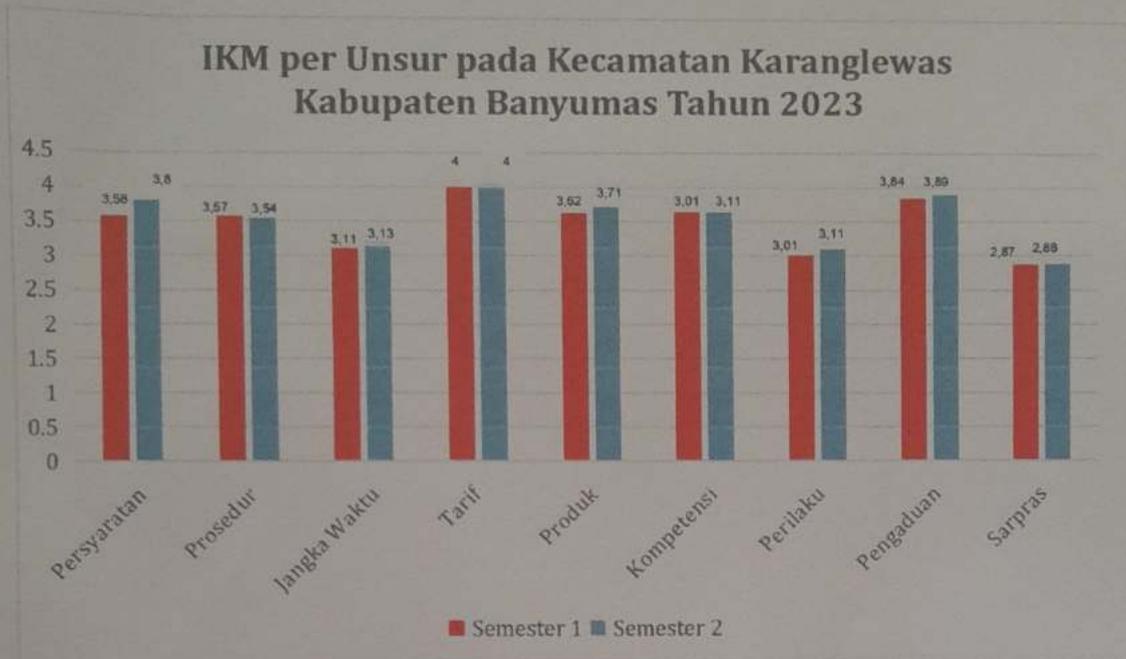
| | | | | |
|--|--|---|---|------|
| | | Pengantar Keramaian Ijin | | |
| | | LAINNYA | 5 | 19 % |
| | | Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran | | |
| | | Pelayanan Legalisas KTP | | |
| | | Pelayanan Surat Pengantar Jampersal | | |
| | | Pelayanan Persyaratan Pensiun | | |
| | | Legalisasi Surat Pengantar Keringanan Subsidi Listrik | | |
| | | Pelayanan Surat Pindah Datang (Dalam Desa, Antar Desa, Antar Kec) | | |

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 :

| Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
|-------------------------|---------------------|------|------|----|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 3,8 | 3,54 | 3,13 | 4 | 3,71 | 3,64 | 3,11 | 3,89 | 2,87 |
| Kategori | A | A | B | A | A | B | B | A | C |
| IKM Unit Layanan | 87,75 (B atau 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. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,88. Selanjutnya Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,11 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Penyelesaian termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,13.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,89 serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi ke tiga yaitu 3,8

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

- “Disediakan nomor antrian sehingga pelayanan lebih tertib”.
- “Blanko e-KTP jangan sampai kosong karena pemohon harus menunggu lama untuk memperoleh e-KTP”.
- “Kursi tunggu pemoho supaya diganti karena sudah ada yang rusak, Acjg tidak berfungsi”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP supaya blanko selalu tersedia jadi pemohon tidak bolak balik untuk cetak KTP elektronik”
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Terbatasnya anggaran belanja Tahun 2023 yang belum memungkinkan untuk peningkatan sarana prasarana ruang pelayanan.
- Komputer dan alat perekaman data administrasi kependudukan sudah berusia 10 tahun sering mengalami kerusakan.

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas desa kurang memberi penjelasan kepada pemohon sehingga saat proses di kecamatan masih ada kekurangan persyaratan.

4.2 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 pada tanggal 7 November 2023. 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 | Sarana dan Prasarana | Secara bertahap dan memperbaiki sarpras pelayanan | √ | √ | √ | √ | Subbag Umum dan Kepegawaian Subbag Perencanaan dan Keuangan |

| | | | | | | | | |
|---|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | Perilaku pelaksanaan | Memberikan pembinaan dan arahan terkait service pelayanan. Penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi | √ | √ | √ | √ | √ | Seksi Pelayanan Subbag Umum dan Kepegawaian |
| 3 | Waktu Penyelesaian | Peningkatan sosialisasi registrasi "online" | √ | √ | √ | √ | √ | Seksi Pelayanan |

4.3 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 Karanglewas Kabupaten Banyumas dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga November tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,75. Nilai SKM Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, perilaku pelaksana serta waktu penyelesaian pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya tarif mendapatkan nilai tertinggi dari unsur layanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya kemudian persyaratan menjadi unsur layanan ke tiga tertinggi.

Purwokerto, 20 November 2023



Camat Karanglewas
Drs. Dwi Nur Wijayanto, MPP, M.Eng

Pembina Tingkat I

NIP. 19690128 199403 1 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

| | | | |
|--|--|---|--|
| Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> | | Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00* | |
| Jenis Layanan yang diterima : | | | |
| Profil Responden | | | |
| Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P | | Usia : <input type="text"/> Tahun | |
| Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3 | | | |
| Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha | | | |
| <input type="checkbox"/> Lainnya : | | | |

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

| | |
|--|--|
| <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah | <p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik |
| <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik |
| <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai | <p>SARAN DAN MASUKAN :</p> |

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT
KECAMATAN KARANGLEWAS KABUPATEN BANYUMAS

Nomor Rekaman : ikm_20231120194243

Jenis Layanan : Semua jenis Layanan

Jumlah Populasi : 1.413

Jumlah Target Responden : 306

| NO | NO HP | NAMA | TANGGAL SURVEI | JK | PEKERJAAN | PENDIDIKAN | LAYANAN | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|---------------------|--------------|----------------------------|------------------|----|--------------------|------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| 1 | 085540472169 | ALYA NUR ATIQQH | 03/07/2023 08.44 | F | PELAJAR | SMA | PELAYANAN PENGANTAR SKCK | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 0000000000 | Ratih | 03/07/2023 08.50 | P | Ibu | SMA | PELAYANAN SKTM KESEHATAN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 088211904951 | ZAMRA RANITAN | 03/07/2023 08.53 | F | PELAJAR | SMP | PELAYANAN PEREKAMAN KTP ELEKTRONIK | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 083189079283 | YOLANDA ATIKA SF | 03/07/2023 09.36 | F | PELAJAR | SMP | PELAYANAN PEREKAMAN KTP ELEKTRONIK | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 082388518289 | MIRGA ZELIKA L | 05/07/2023 09.59 | P | IRT | SMP | PELAYANAN PEMBUATAN KTP HILANG / RUSAK | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 6 | 0000000000 | Ratih | 03/07/2023 10.01 | P | Ibu | SMA | PELAYANAN SKTM PENDIDIKAN | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 7 | 089206559964 | MIRZA FAHRIZA | 03/07/2023 10.04 | F | PELAJAR | SD | PELAYANAN KIA | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 8 | 082134540185 | AZIZ DWANTORO | 03/07/2023 10.06 | L | KARYAWAN SWASTA | SMA | PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) PENAMBAHAN ANGGOTA | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 9 | 082134827908 | MUHAMMAD DAFFA RUF ROCHMAN | 03/07/2023 10.23 | L | PELAJAR | SMA | PELAYANAN PENGANTAR SKCK | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 10 | 085747852378 | SUGENG RIYADI | 03/07/2023 10.28 | L | BURUH MARIAN LEPAS | SMP | PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) BARU | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| Nilai/Unsur | | | | | | | | 5368 | 4998 | 4423 | 5652 | 5287 | 5146 | 4390 | 5498 | 4866 |
| NRR Unsur | | | | | | | | 83.08 | 83.54 | 83.13 | 4 | 0.17 | 0.17 | 83.11 | 0.18 | 0.14 |
| NRR Terimbang Unsur | | | | | | | | 80.44 | 80.58 | 80.35 | 00.44 | 00.41 | 00.04 | 80.33 | 00.43 | 80.32 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | | | | | | | 87.75 Baik |

| NO | UNSUR | NRR ** | KET |
|----|---|----------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 95 | Sangat Baik |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 88.05.00 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 78.25.00 | Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 100 | Sangat Baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 92.75 | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 91 | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 77.75 | Baik |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 97.25.00 | Sangat Baik |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 72 | Kurang Baik |

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 PELAYANAN (Y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 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 | 823 | 58.24% |
| | | P | 590 | 41.76% |
| 2 | PENDIDIKAN | DIII | 13 | 0.92% |
| | | DIV | 3 | 0.21% |
| | | S1 | 42 | 2.97% |
| | | S2 | 1 | 0.07% |
| | | SD | 426 | 30.15% |
| | | SMA | 469 | 33.19% |
| | | SMP | 459 | 32.48% |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 3 | 0.21% |
| | | SWASTA | 218 | 15.43% |
| | | WIRUSAHA | 0 | 0% |
| | | PELAJAR/MAHASISWA | 391 | 27.67% |
| | | LAINNYA | 801 | 56.69% |

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



Pemohon Layanan mengisi SKM melalui Hand Phone



Petugas pelayanan memandu pemohon memproses pembuatan administrasi kependudukan secara online



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS KECAMATAN KARANGLEWAS

Jl. Raya Karangemiri No. 49 Karanglewas Kode Pos 53161
☎ (0281) 655762 email : karanglewaskec58@gmail.com

KEPUTUSAN CAMAT KARANGLEWAS NOMOR 32 TAHUN 2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEY DAN PENYUSUN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT PELAYANAN KECAMATAN KARANGLEWAS TAHUN 2023

CAMAT KARANGLEWAS,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan sebagai sarana evaluasi atas kualitas kinerja pelayanan yang dilaksanakan pada Kecamatan Karanglewas, dipandang perlu melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Kecamatan Karanglewas;
- b. bahwa guna tertib administrasi dan kelancaran pelaksanaan kegiatan, perlu membentuk Tim Survey dan Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Karanglewas Tahun 2023 yang ditetapkan dengan Keputusan Camat Karanglewas;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
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 beberapa kali diubah terakhir 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas (Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2016 Nomor 1 Seri D);
5. 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 KARANGLEWAS TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEY DAN PENYUSUN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN KECAMATAN KARANGLEWAS TAHUN 2023

KESATU : Membentuk Tim Survey dan Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Karanglewas Tahun 2023 dengan Susunan Keanggotaan sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU adalah :

1. Menyusun kriteria / kuisioner tentang penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik pada Pemerintah Kecamatan Karanglewas.
2. Menentukan jumlah dan kriteria sasaran / responden Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
3. Menyusun Petunjuk Pelaksanaan dan Petunjuk Teknis Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
4. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dengan mengacu pada kuisioner yang telah ditetapkan.
5. Melaksanakan pengolahan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai dasar penetapan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) OPD Kecamatan Karanglewas

6. Menyusun laporan hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat kepada Camat Karanglewas untuk diteruskan kepada Bupati Banyumas melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Banyumas.

- KETIGA : Dalam melaksanakan tugas Tim sebagaimana Diktum KESATU bertanggung jawab kepada Camat.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Banyumas Pos Anggaran Kecamatan Karanglewas.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku mulai tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Karanglewas
Pada tanggal : 15 Agustus 2023



TEMBUSAN :

1. Bupati Banyumas ;
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Banyumas;
3. Assisten Pemerintahan dan Kesra Sekda Kabupaten Banyumas;
4. Kepala Bagian Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Banyumas;
5. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Banyumas;
6. Semua Anggota Tim;
7. Arsip.

Lampiran : Keputusan Camat Karanglewas
Nomor : 32 Tahun 2023
Tanggal : 15 Agustus 2023

**SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEY DAN
PENYUSUN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UNIT PELAYANAN KECAMATAN KARANGLEWAS TAHUN 2023**

| No | Jabatan dalam Dinas | Kedudukan dalam Tim |
|----|---|---------------------|
| 1 | Camat Karanglewas | Pengarah |
| 2 | Sekretaris Kecamatan Karanglewas | Ketua |
| 3 | Kasi Pelayanan Kecamatan Karanglewas | Sekretaris |
| 4 | Kasi Pemerintahan Kecamatan Karanglewas | Anggota |
| 5 | Kasi Trantibum Kecamatan Karanglewas | Anggota |
| 6 | Kasi Pemberdayaam Masyarakat Kecamatan Karanglewas | Anggota |
| 7 | Kasi Ekonomi dan Pembangunan Kecamatan Karanglewas | Anggota |
| 8 | Kassubag Perencanaan dan Keuangan Kecamatan Karanglewas | Anggota |
| 9 | Kassubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Karanglewas | Anggota |
| 10 | Seluruh Pejabat Pelaksana pada Kecamatan Karanglewas | Anggota |
| 11 | Seluruh Petugas Pelayanan PATEN Kecamatan Karanglewas | Anggota |

