LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KECAMATAN KARANGLEWAS
KABUPATEN BANYUMAS
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 4

PENGUMPULAN DATA SKM 4

2.1 Pelaksana SKM 4

2.2 Metode Pengumpulan Data 4

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5

2.5 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III 7

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7

3.1 Jumlah Responden SKM 10

BAB IV 11

ANALISIS HASIL SKM 11

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 11

4.2 Rencana Tindak Lanjut 12

4.3 Tren Nilai SKM 13

BAB V 15

KESIMPULAN 15

LAMPIRAN .....

1. Kuesioner 1
2. Hasil Pengolahan Data 2
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 3

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, 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 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. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas (SUSANMAS) yang disebarkan 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. 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	Januari 2021	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2021	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Mei 2021	10

	Hasil		
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2021	15

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 tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 5.818 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 357 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 yang diperoleh yaitu 784 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	453	58%
		PEREMPUAN	331	42%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	237	30%
		SLTP	314	40%
		SLTA	187	24%
		DIII	15	2%
		DIV	3	0,4%
		SI	27	3,5%
		S2	1	0,1%
3	PEKERJAAN	PNS	6	0,8%
		PELAJAR/MAHASISWA	252	32%
		SWASTA	180	23%
		WIRAUSAHA	0	0
		LAINNYA	346	44,2%

4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	7	27 %
4.1		Pelayanan Surat Keterangan Dondon Nikah		
4.2		Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Baru		
4.3		Pelayanan Pengantar SKCK		
4.4		Pelayanan SKTM Pendidikan		
4.5		Pelayanan Surat Pengantar untuk Membeli BBM		
4.6		Legalisasi surat pengantar kehilangan		
4.7		Pelayanan Dispensasi Nikah		
		LAYANAN B	18	69 %
4.8		Pelayanan Perekaman KTP Elektronik		
4.9		Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris		
4.10		Pelayanan Persyaratan Pensiun		
4.11		Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Penambahan Anggota Keluarga		
4.12		Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Hilang/Rusak		
4.13		Pelayanan KIA		
4.14		Persyaratan Surat Pindah Keluar (Dalam Desa,Antar Desa,Antar Kec)		
4.15		Pelayanan Surat Pindah Datang (Dlm Desa, Antar Desa,Antar Kec)		
4.16		Pelayanan Legalisasi KTP		
4.17		Pelayanan Legalisasi KK		
4.18		Pelayanan SKTM Kesehatan		
4.19		Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (pindah datang)		
4.20		Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (perubahan data)		

4.21		Pelayanan Pembuatan KTP Pemula/baru		
4.22		Pelayanan Pembuatan KTP Hilang/Rusak		
4.23		Pelayanan Pembuatan Akta Kematian		
4.24		Legalisir Surat Pengantar Ijin Keramaian		
4.25		Pelayanan Surat Keterangan Domisili Perusahaan		
		LAINNYA	1	4 %
4.26		Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran		

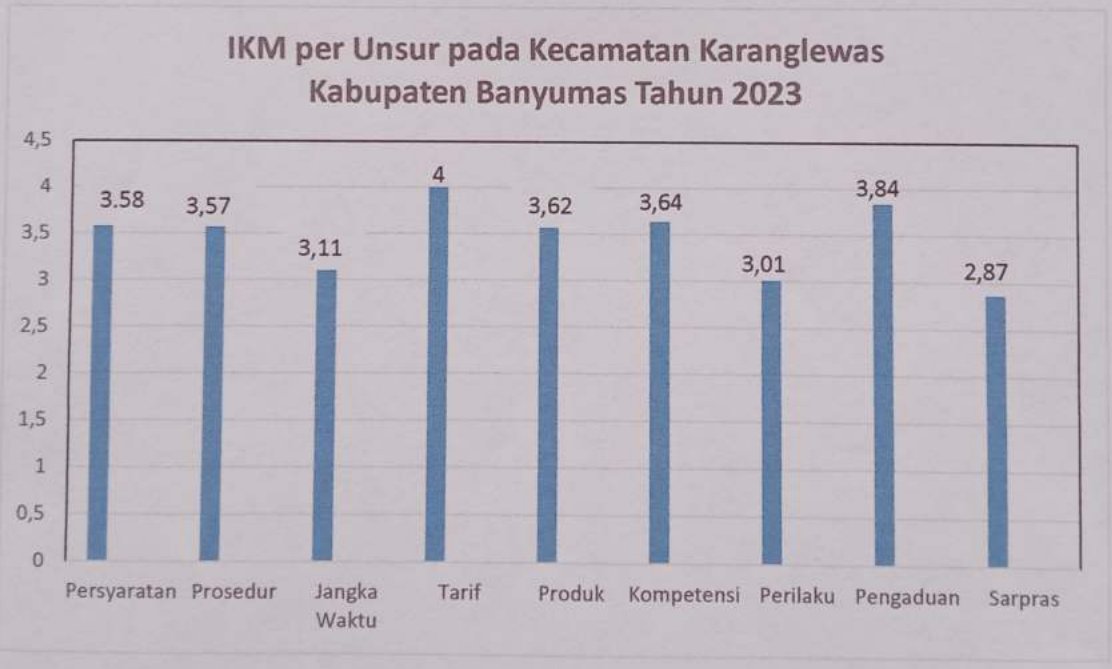
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
IKM per unsur	3,58	3,57	3,11	4	3,62	3,64	3,01	3,84	2,87
Kategori	A	A	B	A	A	A	C	A	C
IKM Unit Layanan	86,75 (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 2,87. Selanjutnya Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,01 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Penyelesaian termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,84 dan 3,64.

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 :

- "Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet".
- "Disediakan nomor antrian sehingga pelayanan lebih tertib"
- "Kursi tunggu pemohon supaya diganti karena sudah ada yang rusak. AC juga 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 :

- 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 dikecamatan masih ada kekurangan persyaratan
- Terbatasnya anggaran belanja Tahun 2023 yang belum memungkinkan untuk peningkatan sarana prasarana ruang pelayanan

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 rapat konsultasi dan koordinasi Tim Survey dan Penyusunan SKM Tahun 2023. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Semester I diunggah di website Kecamatan Karanglewas (http://karanglewaskec.banyumaskab.go.id). 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 melengkapi dan memperbaiki sarpras pelayanan	√	√	√	√	**Subbag Umum dan Kepegawaian**
2	**Perilaku Pelaksana**	Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta				√	**Seksi Pelayanan**

		penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.					
3	**Waktu Penyelesaian**	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√	√	**Seksi Pelayanan**
		Penambahan loket layanan	√	√	√	√	**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 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.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Karanglewas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,75. Meskipun demikian, 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.

3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,84 dan 3,64.

Banyumas, 23 Agustus 2023

Camat Karanglewas

PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
KECAMATAN KARANGLEWAS

Drs. Dwi Nur Wijayanto,MPP,M.Eng
Pembina Tk. I
NIP. 19690128 199403 1 005

LAMPIRAN

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. **Bagamana 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. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN KARANGLEWAS KABUPATEN BANYUMAS

No. Rekaman : ikm_20230823131440
Jenis Layanan : Pengambilan dan Pengujian Contoh Uji
Jumlah Populasi : 784
Jumlah Target Responden : 357

NO	NO HP	NAMA	TANGGAL SURVEI	JK	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	08112308122 6	AMIN MUNAJAT	06/02/2023 09.52	L	KARYAWAN SWASTA	SMP	PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) HILANG / RUSAK	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
2	5	KHOIRINNISA	06/02/2023 10.03	P	PELAJAR	SD	PELAYANAN KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
3	08580029337 18	MUSTAHIS	06/02/2023 10.09	L	PELAJAR	SMP	PELAYANAN PEREKAMAN KTP ELEKTRONIK	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
4	08579904036 2	EKA MAWAR DITYA	06/02/2023 10.18	L	KARYAWAN SWASTA	SMA	PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) HILANG / RUSAK	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
5	4	SHONNA NAVVAZYA T.	06/02/2023 10.34	P	PELAJAR	SD	PELAYANAN KIA	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
6	08967038807 4	SITI ROHANA	06/02/2023 10.40	P	IRT	SMP	PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (PERUBAHAN DATA)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	08510190589 1	SITI MARDIYAH	06/02/2023 10.44	P	GURU	S1	PELAYANAN SURAT KETERANGAN DOMISILI PERUSAHAAN	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
8	08122996334 2	SUWARNO	06/02/2023 10.53	L	KARYAWAN SWASTA	SMA	PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) PENAMBAHAN ANGGOTA KELUARGA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	08131093223 4	FATMA RAHMA	06/02/2023 10.57	P	PELAJAR	SMP	PELAYANAN PEREKAMAN KTP ELEKTRONIK	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
10	08954240111 28	SELVI NUR AENI	07/02/2023 08.07	P	PELAJAR	SMP	PELAYANAN PEREKAMAN KTP ELEKTRONIK	4	4	3	4	3	3	3	3	2	
11	08232857870 8	WAHYU SETYA BUDI	07/02/2023 08.10	L	KARYAWAN SWASTA	SMP	PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) PENAMBAHAN ANGGOTA KELUARGA	4	4	3	4	3	3	3	3	2	
			Nilai/Unsur					2803	2802	2440	3135	2840	2855	2361	3007	2250	
			NRR Unsur					03.58	03.57	03.11	4	0,17	0,17	03.01	0,18	0,14	
			NRR Tertimbang Unsur					00.04	00.04	00.35	00.44	00.04	00.04	00.33	00.43	00.32	03.47
			IKM Unit Pelayanan														86.75 Baik

Total Data Kuisioner : 784

NRR Per Unsur

No	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	89,50	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	89,25	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	77,75	Baik
U4	Biaya / Tarif	100	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,50	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	91	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	75,25	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	96	Sangat Baik
U9	Sarana & Prasarana	71,75	Kurang Baik

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 -88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

Pemohon Layanan mengisi SKM melalui Hand Phone

Penambahan loket layanan dengan memaksimalkan petugas layanan dibantu siswa PKL

Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) para pendamping PKH Kecamatan Karanglewas

Petugas Pelayanan memandu pemohon memproses pembuatan Akte Kelahiran secara online

Perekaman KTP Pemula usia 17 Tahun

PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
KECAMATAN KARANGLEWAS

Jl. Raya Karangkemiri 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 pelaksanan 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

CAMAT KARANGLEWAS

PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
KECAMATAN KARANGLEWAS

DWI NURWIJAYANTO

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

CAMAT KARANGLEWAS

PEMERINTAH KABUPATEN KECAMATAN KARANGLEWAS BANYUMAS

DWI NUR WIJAYANTO

Not secure | 103.105.190.51/website/post/view/id/44191

PEMERINTAH KABUPATEN **BANYUMAS**

Master / Berita / View

List Berita
Create Berita
Update Berita
Sembunyikan Berita
Sembunyikan Headline
Delete Berita
Manage Berita

View

App Url	karanglewaskec.banyumaskab.go.id
Category	Berita
Title	Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Karanglewas Semester I mencapai predikat "Baik"
Tanggal	Selasa, 22 Agustus 2023
Keyword	
Image	
Isi	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diambil melalui survey yang diisi oleh pemohon di Kantor Kecamatan Karanglewas melalui website SUSANMAS (http:susanmas.banyumas.go.id/site/kuisioner). Pada Tahun 2023, Kecamatan Karanglewas menargetkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86.00, sebagai Tujuan dari Perjanjian Kinerja Tahun 2023 Kecamatan Karanglewas. Sekretaris Kecamatan Karanglewas menghimbau kepada Kepala Seksi Pelayanan dan Petugas Pelayanan untuk senantiasa terus mempertahankan IKM tersebut dan selalu melayani pemohon dengan sebaik-baiknya.

Search

LPSE Kab. Banyumas SIAP(Aspirasi & Pengaduan) Sipanjimas Kontak

Kecamatan Karanglewas
Pemerintah Kabupaten Banyumas
Kecamatan Karanglewas

Better Banyumas

HOME PROFIL TUGAS POKOK DAN FUNGSI MENU PUBLIK PELAYANAN STATISTIK DATA PEGAWAI PERATURAN SAKIP

search

Survey Kepuasan Masyarakat
Semester I
Periode Januari – Juni Tahun 2023
KECAMATAN KARANGLEWAS

86,75

Kategori : BAIK

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN
YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK
KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI

POPULAR TERBARU SKPD

Pencairan Bantuan Pangan Non Tunai di Desa se-Kecamatan
Senin, 29 Agustus 2022

EVALUASI PENERIMAAN PBB TAHUN 2022
Rabu, 31 Agustus 2022

DIRGAHAYU 61 TAHUN KOREM 071/WUAYAKUSUMA
Rabu, 31 Agustus 2022

MUSYAWARAH ANTAR DESA PERSIAPAN PEMBENTUKAN UNIT
Jumat, 09 September 2022