

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1 TAHUN 2026



KECAMATAN SOMAGEDE
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2026

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen. Pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kecamatan Somagede perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Somagede Semester 1 tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester 1 Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	95.75	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	94.75	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	93.75	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	99.75	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95.05	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	96.25	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	96.75	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99.05	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	84.75	Baik
10	Transparansi Pelayanan Publik	96.05	Sangat Baik
11	Integritas Pelayanan	96.25	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester 1 Tahun 2026

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	1.1. Mencatat semua fasilitas yang rusak atau kurang 1.2. Peningkatan sarana dan prasarana sebagai evaluasi	✓	✓			Kasi dan Petugas Pelayanan
2	Waktu Penyelesaian	2.1 Mengevaluasi waktu layanan dan perbaikan tiada henti.		✓			Kasi dan Petugas Pelayanan
		2.2 Register melalui Aplikasi Pelayanan		✓			Kasi dan Petugas Pelayanan
3	Sistem mekanisme dan Prosedur	3.1 Pembinaan dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	✓	✓	✓	✓	Kasi dan Petugas Pelayanan

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM 1 TAHUN 2026

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi. Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sarana dan Prasarana 1.1. Mencatat semua fasilitas yang rusak atau kurang 1.2. Peningkatan sarana dan prasarana sebagai evaluasi	Sudah	1.1 Sudah tercatat untuk mendapatkan prioritas dengan mengingat anggaran yang ada 1.2 Dilaksanakan Usulan Pengadaan Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan dengan Belanja Modal pada RKA 2025	1.1  1.2 	1.1 Adanya pengurangan anggaran 1.2 Adanya pengurangan anggaran
2	Waktu Penyelesaian 2.1. Mengevaluasi waktu layanan dan perbaikan tiada	Sudah	2.1 Sudah mengupayakan secara maksimal sesuai dengan SOP	2.1	-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi. Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	evaluasi terhadap prosedur pelayanan		bulan		

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Somagede Kabupaten Banyumas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,25
2. Unsur Pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
 - a. Sarana dan Prasarana, terkait sarana prasarana baru tercatat dan diinventarisir sebagai evaluasi dengan mengingat adanya efisiensi anggaran sehingga saat ini hanya memaksimalkan sarana prasarana yang ada. Usulan Pengadaan Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan dengan Belanja Modal akan dianggarkan pada RKA 2027 dengan catatan masih ada atau tidaknya efisiensi anggaran.
 - b. Waktu penyelesaian layanan sudah diupayakan secara maksimal sesuai SOP, serta Meningkatkan ketrampilan dan kecepatan di dalam proses pengajuan KTP, KK, KIA, legalisasi umum melalui aplikasi.
 - c. Sistem, mekanisme dan prosedur, Pembinaan dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dengan monitoring evaluasi dan koordinasi seksi pelayanan, yang dilakukan setiap bulan.

Demikian untuk menjadi perikasa, Terimakasih.

Somagede, 24 Juli 2026

Camat Somagede

Kabupaten Banyumas



Misnuraini, S.STP.

Pembina Tk.I (IV/b)

NIP. 197806051997032003

2. Waktu Penyelesaian

2.1.Mengevaluasi waktu layanan dan perbaikan tiada henti. Sudah mengupayakan secara maksimal sesuai dengan SOP.



 PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS KECAMATAN SOMAGEDE	NOMOR SOP	
	TANGGAL PEMBUATAN	
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EWEKTIF	
	DISYAHKAN OLEH	CAMAT SOMAGEDE MISNURAINI, S.STP NIP. 19780605 199703 2 003
	NAMA SOP AP	PELAYANAN PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP) E
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
- UU 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan. - UU 24/2013 tentang Perubahan atas UU 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan. - Perda 6/2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Banyumas. - Perbup 20/2011 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil	- Pendidikan SMA / D3 - Memahami peraturan tentang KTP ; - Mampu mengoperasikan komputer dengan benar ; - Mampu bekerja dalam TIM	
KETERKAITAN	PERALATAN DAN KELENGKAPAN	
- SOP AP tentang KK. - SOP AP Surat Pindah	Formulir permohonan, meja, kursi, komputer, printer, kamera, almari arsip, alat tulis kantor;	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jangka waktu penyelesaian maksimal 20 menit jika tidak ada kendala dari alat perekaman sejak berkas dinyatakan lengkap	Laporan bulanan kependudukan ada di Kasi Tata Pemerintahan.	

PROSEDUR PELAYANAN PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) ELEKTRONIK									
NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		PEMOHON	PETUGAS	KASI / KASUBAG	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5		7	8	9	10
1	Penyerahan berkas dari pemohon					- Permohonan - FC KK - KTP lama	2 menit		
2	Petugas Meja 2 meneliti kelengkapan berkas, dan diregister	tidak				- Permohonan - FC KK - KTP lama	5 menit	Ceklis kelengkapan	
3	Kasi / Kasubag meneliti kebenaran berkas isi persyaratan		tidak		ya	- Permohonan - FC KK - KTP lama	2 menit	Paraf pada berkas	
4	Menandatangani dokumen permohonan Pelayanan KTP El.					- Permohonan - FC KK - KTP lama	3 menit	Tanda tangan pada berkas	
5	Melakukan perekaman oleh petugas operator					- Permohonan - FC KK - KTP lama	10 menit	Perekaman KTP El selesai	

2.2 Register melalui Aplikasi Pelayanan



Template Laporan SKM dan FK : X | Halaman Ke: Somaagede 2021 X

doks.google.com/spreadsheets/dt/ASU9rGIZH4yZjWzVjNHNW_ZF-BdazqTnryQlDPCh/edit?gid=2021919159&gid=2021919159

Update We've introduced a Firefox Terms of Use and updated our Privacy Notice. Please take a moment to review and accept. Learn more Accept

A1		A	B	C	D	E	F	G	H
1		Nama	NIK	No KK	Desa	RT/RW	No HP	Keterangan	
2	02/01/2025 9:06:54	DESTI SUICI AULIA	3302096712070001	330209E+15	Tangerang	003001	081392337309	REKAM KTP	
3	02/01/2025 9:17:17	SUMARDI	33020965064470001	330209D80606018	Kanding	006001	0823138937992	CETAK LANGKANG	
4	02/01/2025 9:49:14	TASNEM	33020995107610001	330209B025675	Sukareja	005001	080591319636	KEHUANGAN KPI	
5	02/01/2025 10:36:56	AGUS WARISTO	330209270890001	330209C205105002	Somagede	3903	087317282347	CETAK LANGKANG	
6	02/01/2025 10:37:01	ALIF MAKRIUF	330209807980001	3302091405240002	Somakaton	0503	082343393739	CETAK LANGKANG	
7	02/01/2025 10:38:19	WAHYU RAHMAWATI	3302106312980002	3302091405240002	Somakaton	005003	0822341339739	CETAK LANGKANG	
8	02/01/2025 10:47:45	ELHAM SAPUTRA	33020982610070001	330209B063057712	Kemawati	002004	083803572224	REKAM KTP	
9	02/01/2025 10:52:35	TULLIS RYANTO	3302111003720001	3302091213110001	Tangerang	3903	086587228828	CETAK LANGKANG	
10	02/01/2025 11:11:12	TRI ULFITAN	3302096506850002	330209D80606009	Somagede	002001	086561655591	CETAK LANGKANG	
11	02/01/2025 11:15:45	SUWOITO	3302099027070001	330209155790001	Piasa Kulon	002002	0856694009277	CETAK LANGKANG DAN RUBAH	
12	02/01/2025 13:09:30	AYUB SUBEKTI	3302096901970002	330209170980002	Somakaton	3903	081391360455	CETAK LANGKANG	
13	02/01/2025 14:09:11	ROBANGI	3302098039803001	3301110213180008	Tangerang	8/2	082296682193	RUBAH STATUS	
14	02/01/2025 14:09:18	DIJ ERMAWATI	3302094210810001	3301110213180008	Tangerang	8/2	082296682193	RUBAH STATUS	
15	03/01/2025 9:02:05	SABRINA AMELIA NURBELLA PUTRI	33020948080070001	3302090790670001	Klinding	4/1	081392360565	REKAM DATA	
16	03/01/2025 9:06:31	HARI MEISA	330209240590002	3302090602051108	Somagede	2/6	081313494145	CETAK LANGKANG RUSAK	
17	03/01/2025 9:12:23	ABDILLAH AL MUJTHASHID	330209992060001	3302099920387878	Tangerang	3/3	085385741001	REKAM	
18	03/01/2025 9:23:23	DRAJAT RIDHO MUJAMAR	36709114080070001	330209002054277	Piasa Kulon	3/3	080802412273	REKAM DATA	
19	03/01/2025 9:37:53	DANANG NURCHAYITA PUTRA	3671030110685002	3671033021130021	Piasa Kulon	3/1	087871225123	CETAK LANGKANG UBAH ALAM	
20	03/01/2025 9:39:22	DESIR MELINDA	367103095830004	3671033021130021	Piasa Kulon	3/1	087871225123	CETAK LANGKANG UBAH ALAM	

+ KTP Pengambilan KTP + KK Pengambilan KK + IZIN KERAMAHLAN + KIA Pindah Lokasi + Akta

Type here to search

3. Sistem, mekanisme dan prosedur

3.1. Pembinaan dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
KECAMATAN SOMAGEDE
 Jalan Raya Somagede Nomor 09, Banyumas, Jawa Tengah Kode Pos 53193
 Telp/Fax. (0281) 6445863 Email kecsomageda@gmail.com
 Website somagedekek.banyumaskab.go.id

RISALAH RAPAT

Hari/tanggal : Selasa, 23 Juni 2026
 Waktu : Pukul 07.30 sd selesai
 Tempat : Ruang Pelayanan
 Acara : Pembinaan/Staf Meeting Seksi Pelayanan Kecamatan Somagede

Rapat dipimpin oleh Ibu Apri Hadiati, SE. Kasi Pelayanan hal hal yang disampaikan sebagai berikut :

1. Rencana kegiatan pelayanan yang akan segera dilaksanakan Sosialisasi Inovasi Pelayanan Publik yang rencana akan diselenggarakan tanggal 1 Juli 2026.
 Yang diundang : Danramil, Kapolsek, Korwilcamdindik, TKSK, PKH, KUA, Puskesmas dan Panti Kasi Pelayanan Desa.
 Narsum : Kasi Pelayanan Kecamatan Kebasen dan Camat Somagede
2. Kegiatan jemput bola KIA untuk dikordinasikan dengan TK/SD
3. Setiap dokumen kegiatan harus diupload di google drive
4. Nilai IKM bulan Mei 2026 = 95 (sangat baik) pelayanan kepada masyarakat terus ditingkatkan.
5. Selalu mempermudah dalam melayani sepanjang syarat utama sudah ada, sehingga tidak ada lapak aduan

PEMBUAT NOTULA



WARIS SUMARNI
 NIP 197301121952032004

DAFTAR HADIR

HARI/TANGGAL : Selasa, 23 Juni 2026
TEMPAT : Ruang Pelayanan
ACARA : Pembinaan/Staff meeting Seksi Pelayanan Kecamatan
Somagede

No.	NAMA	JABATAN	ALAMAT	TANDA TANGAN
1.	Apri Hadrah	Kasi Pelayanan	Kec. Somagede	
2.	Wade Sumarno	Staf	Kec Somagede	
3.	Utami W.	Staf	Somagede	
4.	Khabib	Staf	Somagede	

Somagede, 23 Juni 2026

An. CAMAT SOMAGEDE
Sekcam

TITI CAHYANI, SH., M.M
Rembina
NIP 19680721 199003 2 006

Dokumentasi Kegiatan Koordinasi Seksi Pelayanan
23 Juni 2026



