



**KECAMATAN SUMPIUH
KABUPATEN BANYUMAS**

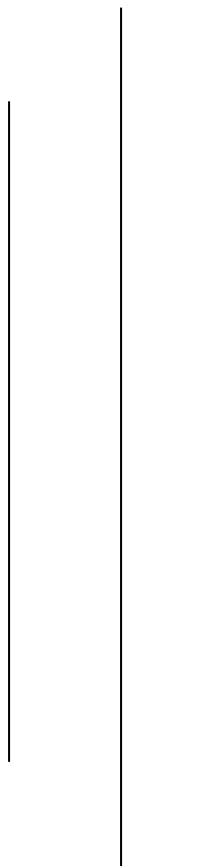
LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Semester 1 Tahun 2025

Alamat : Jalan Kawedanan No. 1 Sumpiuh Kode Pos 53195
Telp/Fax. (0282) 471621 email : sumpiuh@banyumaskab.go.id
Website: sumpiuhkec.banyumaskab.go.id



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
SEMESTER 1 TAHUN 2025



KECAMATAN SUMPIUH KABUPATEN BANYUMAS
Alamat : Jl. Kawedanan No. 1 Sumpiuh Kode Pos 53195
Telp/Faks: 0282 497621 Email: sumpiuh@banyumaskab.go.id
Website: sumpiuhkec.banyumaskab.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, segala kami limpahkan rahmat dan karunianya, Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 tahun 2025 Kecamatan Sumpiuh dapat kami selesaikan tepat waktu

Laporan Pelaksanaan SKM ini disusun sebagai bentuk/bahan evaluasi bagi penyelenggara pelayanan publik yang berada di sekitar lingkungan Kecamatan Sumpiuh. Laporan ini didasarkan pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada Kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, partisipasi, perhatian dan ikut terlibat langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Pelayanan Publik Kecamatan Sumpiuh.

Mengingat keterbatasan yang ada, kami menyadari laporan ini masih memerlukan penyempurnaan, maka sumbang saran dan ide yang membangun. Semoga Laporan ini bermanfaat bagi semua pihak utamanya masyarakat pengguna layanan Kecamatan Sumpiuh.

Sumpiuh , 25 Juni 2025

Camat Sumpiuh



Drs. AHMAD SURYANTO, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19690224 199001 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... ii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 1.1 Latar Belakang..... 1

 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 2

 1.3 Maksud dan Tujuan..... 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM..... 4

 2.1 Pelaksanaan SKM..... 4

 2.2 Metode Pengumpulan Data..... 5

 2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... 5

 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... 6

 2.5 Penentuan Jumlah Responden..... 6

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM..... 7

 3.1 Jumlah Responden SKM..... 7

 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)7

BAB IV 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 10

BAB V KESIMPULAN..... 12

Lampiran

BAB I

PENDAHULUAN

.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 mengamalkan 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 pada Kecamatan Sumpiuh 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.

.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik Kecamatan Sumpiuh :

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

.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 Sumpiuh.

Maksud Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (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 Survei Kepuasan Masyarakat (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. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Sumpiuh dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Sumpiuh 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 disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 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. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM pada Kecamatan Sumpiuh 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 publik Kecamatan Sumpiuh pada waktu jam layanan saat sedang ada pengguna layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/pengguna layanan sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan publik Kecamatan Sumpiuh, dengan cara mengisi kuesioner secara manual dan dengan mengisi secara online melalui scan barcode SKM.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2025 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester pada bulan Januari-Juni 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	7
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2025	128
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	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 Sumpiuh berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Sumpiuh dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 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 331 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	100000	384

Note.—*N* is population size. *S* is sample size.
Source: Krejcie & Morgan, 1970

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 793 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	L	392	49.43%
		P	401	50.57%
2	PENDIDIKAN	DIII	5	0.63%
		DIV	17	2.14%
		S1	3	0.38%
		S2	1	0.13%
		SD	17	2.14%
		SMA	603	76.04%
		SMP	147	18.54%
3	PEKERJAAN	PNS	5	0.63%
		SWASTA	92	11.6%
		WIRUSAHA	1	0.13%
		PELAJAR/MAHASISWA	314	39.6%
		LAINNYA	381	48.05%

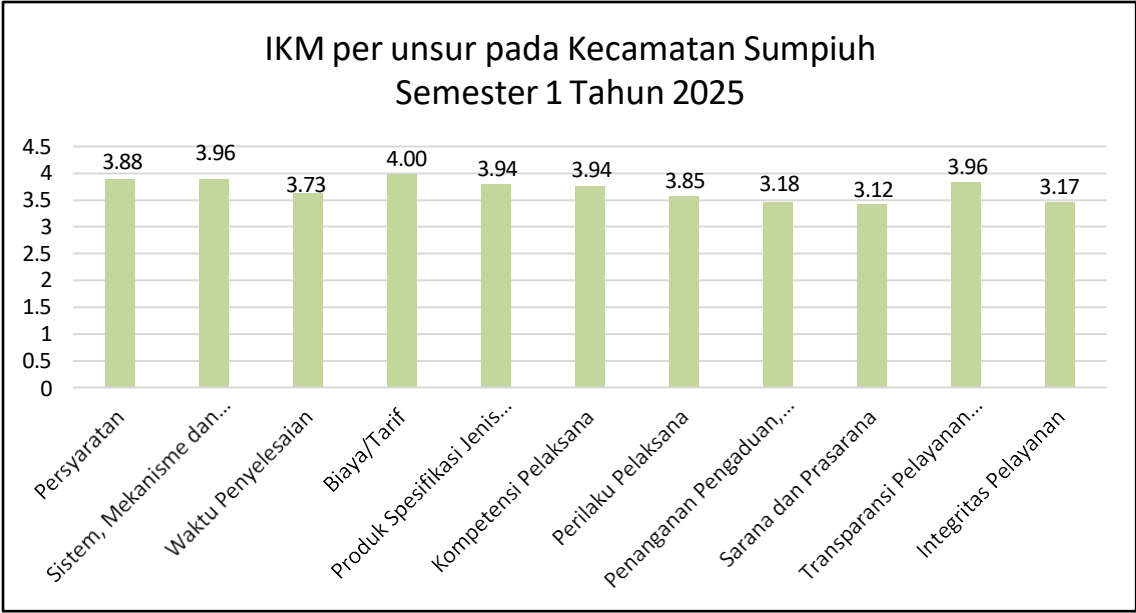
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,88	3,96	3,73	4,00	3,94	3,94	3,85	3,18	3,12	3,94	3,17
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	B	A	B
Nilai IKM (X)	93,25 (A)										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Pelayanan



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari Aplikasi Susanmas, dapat diketahui bahwa :

- Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,12, selanjutnya integritas layanan mendapatkan nilai rendah kedua yaitu 3,17, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu mendapatkan nilai terendah ketiga yaitu 3,18.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif yaitu 4,00 mendapatkan nilai tertinggi dari unsur layanan, dan sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu dengan nilai yang sama 3,96, serta produk spesifikasi jenis pelayanan dan kompetensi pelaksanaan diurutan ketiga dengan nilai yang sama yaitu 3,94.

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 :

- a. “Sarana dan Prasarana pelayanan publik yang masih belum tersedia (kurang) akan dipenuhi secara bertahap dengan mempertimbangkan anggaran yang tersedia”.
- b. “Integritas Pelayanan ditingkatkan, yaitu melayani dengan Senyum, Salam Sapa, Sopan, Santun dan Sumringah, dengan mengutamakan kejujuran dalam pelayanan serta melayani dengan sepenuh hati”.
- c. “Penanganan pengaduan/keluhan pengguna layanan dan akan ditanggapi dan diselesaikan dengan cepat, berfokus pada hasil, adil dan proporsional, serta peka terhadap kebutuhan pengadu”.

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

- 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.
- Perlu adanya peningkatan penguatan pelayanan prima secara terus menerus bagi petugas pelayanan, agar dapat terwujud pelayanan publik yang memuaskan penggunaa layanan.
- Petugas Pelayanan Publik masih terdapat kekurangan SDM terutama diloket pelayanan, sehingga dalam memberikan pelayanan belum optimal.

1.1. 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 waktu yang telah ditentukan dengan hasil berupa Berita Acara/ dan atau dilaksanakan dalam bentuk Rapat internal. 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
			Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	
1	Sarana dan prasarana	Penambahan sarana dan prasarana pelayanan publik	√	-	-	-	-	-	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2	Integritas Pelayanan	Memberikan penguatan pelayanan prima , dan pembinaan secara rutin kepada petugas pelayanan publik (Diklat IHT)	√	-	-	-	-	-	Seksi Pelayanan
3	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Menyelesaikan dengan cepat pengaduan/ keluhan pengguna layanan berfokus pada hasil, adil dan proporsional, serta peka terhadap kebutuhan pengadu	√	√	√	√	√	√	Tim Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Pengaduan di Lingkungan Kecamatan Sumpiuh

1.2. 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 Sumpiuh dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB V

KESIMPULAN

Dalam Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode/semester mulai bulan Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sumpiuh, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,25. Dengan demikian, nilai SKM Kecamatan Sumpiuh menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,12, selanjutnya integritas layanan mendapatkan nilai rendah kedua yaitu 3,17, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu mendapatkan nilai terendah ketiga yaitu 3,18.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif yaitu 4,00 mendapatkan nilai tertinggi dari unsur layanan, dan sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu dengan nilai yang sama 3,96, serta produk spesifikasi jenis pelayanan dan kompetensi pelaksanaan diurutan ketiga dengan nilai yang sama yaitu 3,94.

Demikian Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 Tahun 2025 Kecamatan Sumpiuh dibuat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan dengan sebagaimana mestinya.

Data dukung Pelaksanaan SKM terlampir.

Sumpiuh , 25 Juni 2025
Camat Sumpiuh



Drs. AHMAD SURYANTO, M.Si.
Pembina Tingkat I
NIP. 19960224 199001 1 001

LAMPIRAN

1. KUESIONER SKM (Dengan Isian manual)

NAMA
WALYANTI

MOATP

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN SUMPIUH KABUPATEN BANYUMAS

Tanggal Survei : 15 April 2020 Jam Survei : 08.00 - 12.00
13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surat SKCK

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Berikan tanda X atau V pada huruf jawaban atau pada kotak yang disediakan)

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

a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai

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

a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

a. Tidak cepat
b. Kurang cepat
c. Cepat
d. Sangat cepat

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

a. Sangat mahal
b. Cukup mahal
c. Murah
d. Gratis

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

a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai

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

a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

a. Tidak ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik

2. KUESIONER SKM (Dengan Scan Barcode)



Selamat Datang di Aplikasi Monev Pelayanan Publik

APLIKASI MONEV PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUMAS merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah melalui pelayanan dari dinas-dinas pemerintahan.

Scan Barcode ini untuk
Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas





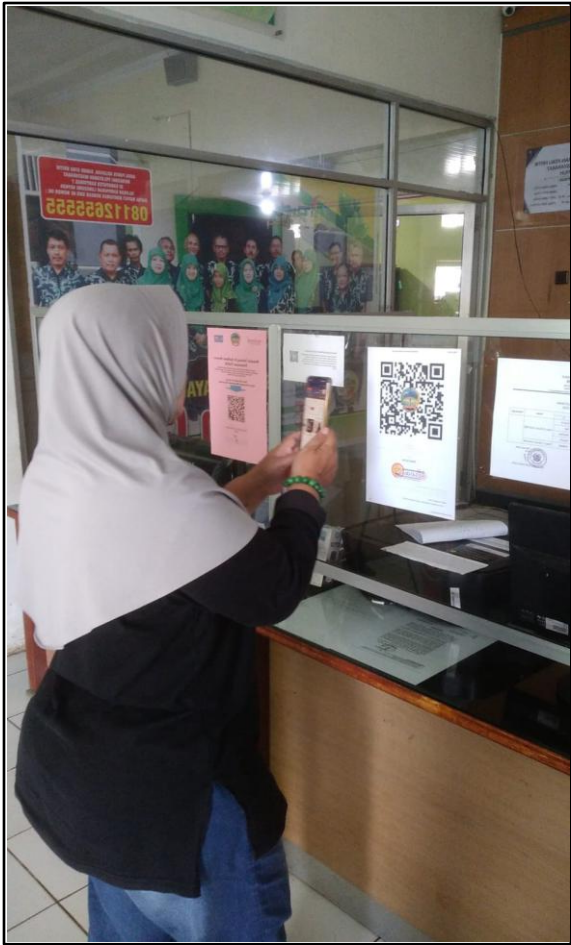
Terimakasih Atas Partisipasi
Anda



Kecamatan Sumpiuh

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto pelaksanaan SKM)

Pelaksanaan SKM dengan
Scan Barcode



Pelaksanaan SKM dengan
Mengisi secara manual

