



LAPORAN

TINDAK LANJUT & HASIL SKM SEMESTER II TAHUN 2025



Kecamatan Sumpiuh
Kabupaten Banyumas
Tahun 2025

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

KECAMATAN SUMPIUH
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kecamatan Sumpiuh menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kecamatan Sumpiuh. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Kecamatan Sumpiuh yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 2.400 orang dan sampel sebanyak 562 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 562 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	265	47%
		Perempuan	297	53%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	113	20%
		SMA/Sederajat	444	79%
		D1/D2/D3	3	0,5%
		D4/S1	2	0,5%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	1	0%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	54	10%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa	220	39%
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
		Lainnya	287	51%

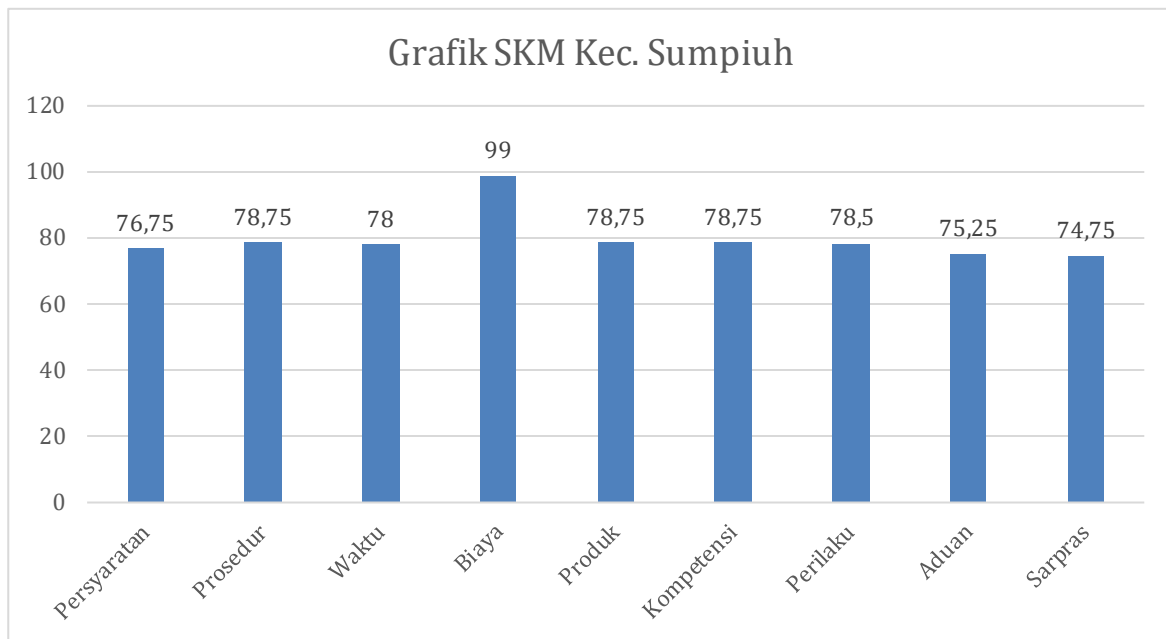
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan pembuatan KTP Elektronik	195	75.51	76.54	75.13	98.97	76.67	76.79	76.54	75.13	74.87	78.46
2.	Pelayanan perekaman KTP Elektronik	200	78	81.5	81.13	99	81.25	81.63	80.25	75	75	81.42
3.	Aktifasi identitas kependudukan digital	75	76	77.33	76.33	98.33	77.33	76.67	77	75.33	74.67	78.78
4	Permohonan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)	52	76.92	77.4	76.44	99.52	77.88	77.4	77.4	75	75	79.22
5	Pelayanan Legalisasi skck	28	77.68	83.04	81.25	98.21	82.14	81.25	83.04	75.89	74.11	81.85
6	Pelayanan legalisasi sktm	3	83.33	91.67	83.33	100	75	75	91.67	75	75	83.33
7	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	8	75	75	75	100	78.13	75	75	75	75	78.13
8	Pelayanan	1	75	75	75	100	75	75	75	75	75	77.78

	Legalisasi Umum											
Rerata IKM Per Unsur			76.75	78.75	78	99	78.75	78.75	78.5	75.25	74.75	79.75
IKM Unit Layanan			79.75									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarpras dan aduan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, sarpras mendapatkan nilai terendah yaitu 74,75. Selanjutnya aduan yang mendapatkan nilai 75,25 adalah nilai terendah kedua dan persyaratan mendapatkan nilai 76,75 adalah nilai terendah ketiga.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa di ruang tunggu pelayanan tidak ada hiburannya baik tv ataupun musik sehingga sangat membosankan dan ruangnya panas. Selain itu, terdapat keluhan mengenai koneksi internet yang lambat, dan kurangnya informasi persyaratan untuk pengurusan KIA, KTP, Kartu Keluarga, dan lain-lain.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarpras	Pengadaan STB untuk menghidupkan kembali TV yang ada di ruang pelayanan	Maret 2026	Sub Bagian Kepegawaian dan Umum
2	Aduan	Merespon dengan cepat aduan dari masyarakat melalui admin “Lapak Aduan” Kecamatan Sumpiuh	Januari 2026	Admin Lapak Aduan Kecamatan Sumpiuh
3.	Persyaratan	Memposting tentang syarat-syarat pelayanan KTP, KK, KIA, dll melalui media sosial Kecamatan Sumpiuh	Maret 2026	Seksi Pelayanan Kecamatan Sumpiuh

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Sumpiuh dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Sumpiuh telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

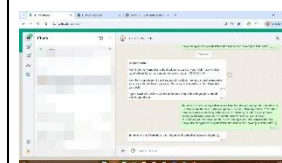
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Sumpiuh periode (Januari-Juni 2025) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Ringkasan Hasil SKM Periode (Januari – Juni 2025)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	97
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99
3	Waktu Penyelesaian	93,25
4	Biaya/Tarif	100
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	98,5
6	Kompetensi Pelaksana	98,5
7	Perilaku Pelaksana	96,25
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	79,5
9	Sarana dan Prasarana	78

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Sumpiuh telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Januari-Juni 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Penambahan sarana dan prasarana pelayanan publik	Sudah	Pembelian laptop merk Axioo MyBook Pro 107 (855) pada tanggal 21 Februari 2025	
2	Memberikan penguatan pelayanan prima , dan pembinaan secara rutin kepada petugas pelayanan publik (Diklat IHT)	Sudah	Melaksanakan IHT dengan Tema “Transformasi Pelayanan Publik Kecamatan Menuju Biokrasi Modern dan Responsif pada Kecamatan Sumpiuh Berdaya pada tanggal 16-17 Oktober 2025	
3	Menyelesaikan dengan cepat pengaduan/keluhan pengguna layanan berfokus pada hasil, adil dan proporsional, serta peka terhadap kebutuhan pengadu	Sudah	Setiap ada aduan dari masyarakat segera di respon oleh Camat Sumpiuh	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 562 orang mengisi SKM pada Kecamatan Sumpiuh Kabupaten Banyumas di tahun 2025. Pelayanan Perekaman KTP Elektronik menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 200 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sumpiuh, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 79,75. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Sumpiuh menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana, aduan dan persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Sumpiuh telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Kabupaten Banyumas, Desember 2025

Camat

SUMPIUH



(Pujar Seno, SE, M.Si)

NIP 197204211992031005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Nama
WALYANTI

HOAH

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KECAMATAN SUMPIUH KABUPATEN BANYUWIR

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 ✓ pada huruf jawaban atau pada kotak yang disediakan)

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
 - Tidak sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sesuai
 - Sangat sesuai
- Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
 - Tidak mudah
 - Kurang mudah
 - Mudah
 - Sangat mudah
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
 - Tidak cepat
 - Kurang cepat
 - Cepat
 - Sangat cepat
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
 - Sangat mahal
 - Cukup mahal
 - Murah
 - Gratis
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
 - Tidak sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sesuai
 - Sangat sesuai
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
 - Tidak kompeten
 - Kurang kompeten
 - Kompeten
 - Sangat kompeten
- Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
 - Tidak sopan dan ramah
 - Kurang sopan dan ramah
 - Sopan dan ramah
 - Sangat sopan dan ramah
- Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
 - Tidak ada
 - Ada tetapi tidak berfungsi
 - Berfungsi kurang maksimal
 - Dikelola dengan baik
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 - Buruk
 - Cukup
 - Baik
 - Sangat Baik

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



