

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I



KECAMATAN SOMAGEDE
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN.....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI	1
BAB I.....	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB II.....	5
ANALISIS DATA SKM.....	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III.....	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	11
BAB IV	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN.....	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait 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 Somagede 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 Somagede 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 Somagede 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 1012 orang dan sampel sebanyak 561 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1012 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

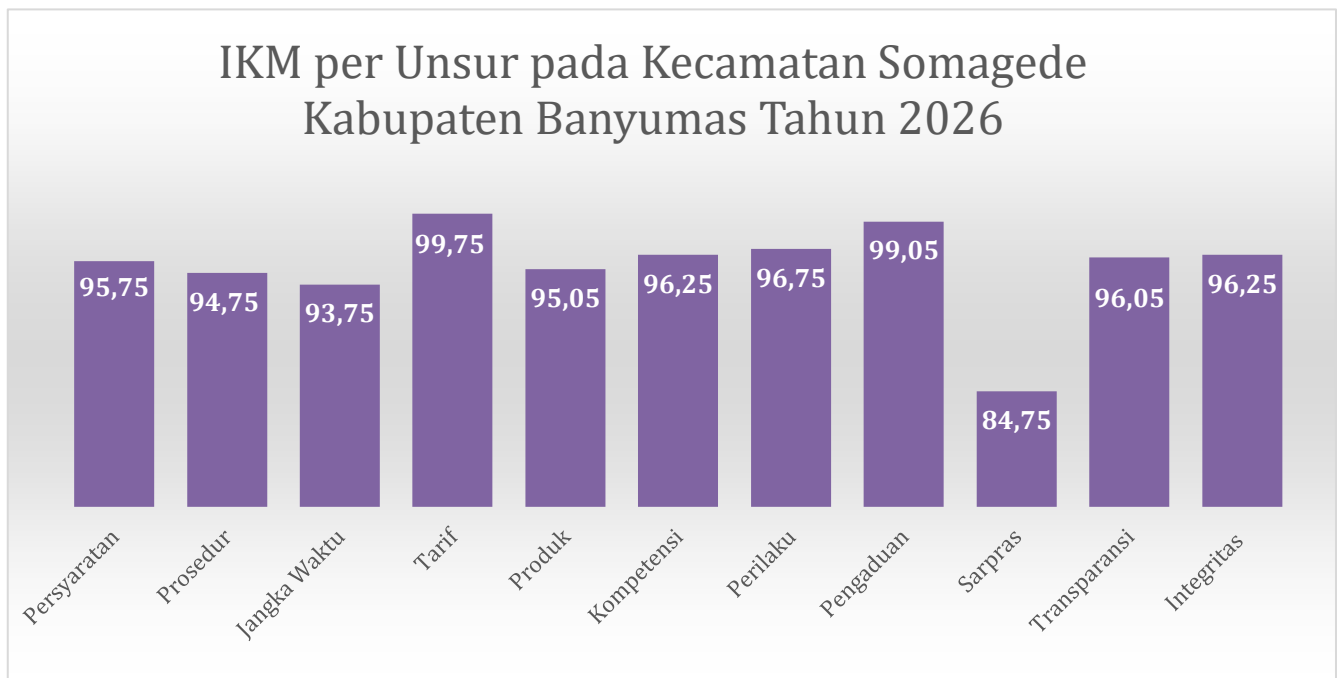
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	L	524	51.78%
		P	488	48.22%
2	PENDIDIKAN	DIII	17	1.68%
		DIV	3	0.3%
		S1	59	5.83%
		S2	2	0.2%
		SD	160	15.81%
		SMA	422	41.7%
		SMP	349	34.49%
3	PEKERJAAN	PNS	2	0.2%
		SWASTA	130	12.85%
		WIRUSAHA	1	0.1%
		PELAJAR/MAHASI SWA	257	25.4%
		LAINNYA	622	61.46%

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	561	95.77	95.01	93.81	99.91	95.77	95.99	96.48	99.47	84.63	95.02
2.	PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA	63	98.02	96.03	93.65	100	97.62	98.41	98.41	100	83.33	96.16
3.	PELAYANAN PENGANTAR SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN	207	94.32	93.96	93.24	99.52	93.24	94.44	95.05	99.15	85.75	94.03
4.	LEGALISASI UMUM	76	97.37	97.04	96.05	99.67	97.37	97.07	98.68	99.67	82.57	96.24
5.	KARTU IDENTITAS ANAK	94	95.48	92.82	91.76	100	96.81	98.14	98.04	99.73	85.37	95.39
6.	PELAYANAN SURAT PINDAH	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
7.	DISPENSASI NIKAH MENDADAK	9	97.22	97.22	88.89	100	97.22	100	100	100	80.56	95.68

8	PELAYANAN AKTE KELAHIRAN	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
9	PELAYANAN AKTE KEMATIAN											
Rerata IKM Per Unsur			95.75	94.75	93.75	99.75	95.05	96.25	96.75	99.05	84.75	95.25
IKM Unit Layanan			95.25									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Semester I Tahun 2026



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sapras, waktu penyelesaian, produk merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, sapras nilai terendah yaitu 84,75. Selanjutnya waktu penyelesaian mendapatkan nilai 93,75 adalah nilai terendah kedua dan produk spesifikasi mendapatkan nilai 95,05 adalah nilai terendah ketiga.

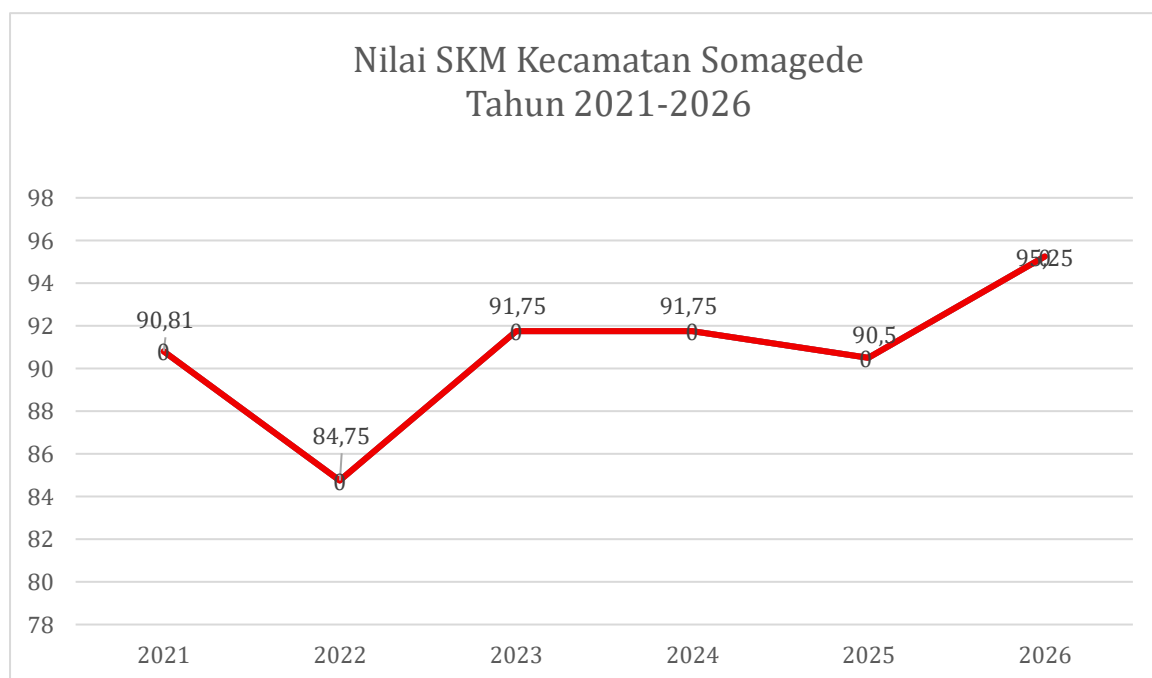
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa sapras mendapat nilai yang rendah karena Banyak sarana dan prasarana yang kurang memadai, waktu penyelesaian sudah sesuai standar waktu yang ditentukan, kecuali jika peralatan sedang rusak atau jaringan internet kurang mendukung, produk spesifik Berkaitan dengan Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat disesuaikan dengan standar pelayanan sesuai dengan Surat Keputusan Camat Somagede.

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	Sarana dan Prasarana	Usulan Pengadaan Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	Juli 2026	Seksi Pelayanan
2	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi IKD (Identitas Kependudukan Digital)	Agustus 2026	Seksi Pelayanan
		Melaksanakan register online	Juli 2026	Seksi Pelayanan
3.	Produk Spesifikasi	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Oktober 2026	Seksi Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Somagede 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 Somagede telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

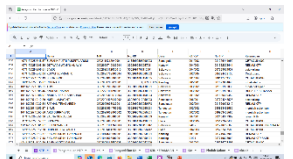
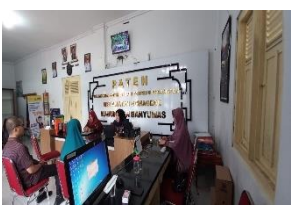
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Somagede periode SKM Semester I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Ringkasan Hasil SKM Periode (Semester I) Tahun 2026

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

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Somagede telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester I 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	Sarana dan Prasarana			
	1.1 Penambahan kotak saran dan masukan	Sudah	Sudah terealisasi dan menindaklanjuti dengan menambah Nomor whatsapp dan email yang mudah di akses untuk menerima saran dan masukan	
	1.2 Peningkatan Sarana dan Prasarana sebagai evaluasi	Sudah	Usulan Pengadaan Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan dengan Belanja Modal pada RKA 2027, Hambatannya adanya reconfusing / efisiensi anggaran	 

2	Waktu Penyelesaian			
	2.1 Mengevaluasi waktu layanan dan perbaikan tiada henti.	sudah	Sudah mengupayakan secara maksimal sesuai dengan SOP	
	2.2 Register melalui Aplikasi	Sudah	Meningkatkan ketrampilan dan kecepatan di dalam proses pengajuan KTP, KK, KIA melalui link website.	 
3	Sistem mekanisme dan Prosedur			
	3.1 Pembinaan dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	sudah	Pembinaan dan Evaluasi Pelayanan tiap bulan	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 1012 orang mengisi SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas di tahun 2026. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 561 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Somagede, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 95.25. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Somagede menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, produk spesifikasi jenis pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Somagede telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Kabupaten Banyumas, 6 Juli 2026

Camat Somagede

Kabupaten Banyumas



Misnuraini, S.STP.

Pembina Tk.I (IV/b)

NIP. 197806051997032003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN SOMAGEDE KABUPATEN BANYUMAS	
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 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 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	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten 7. Bagaimana 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 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik 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 SARAN DAN MASUKAN :
---	--

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



