

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER I  
TAHUN 2025**

**KECAMATAN SOMAGEDE  
KABUPATEN BANYUMAS**



*Somagede Semanger*

Info selengkapnya mengenal Pelayanan Kecamatan  
Somagede hubungi :  
Hotline (0281) 6445863  
Website : <http://somagedekec.banyumaskab.go.id>  
Instagram : @kecsomagede  
Facebook : Kecamatan Somagede Banyumas

DAFTAR ISI

**DAFTAR ISI..... 2**

**BAB I..... 3**

**PENDAHULUAN..... 3**

1.1 Latar Belakang..... 3

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 3

1.3 Maksud dan Tujuan..... 4

**BAB II..... 5**

**PENGUMPULAN DATA SKM ..... 5**

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat..... 5

2.2 Metode Pengumpulan Data ..... 5

2.3 Lokasi Pengumpulan Data ..... 6

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 6

2.5 Penentuan Jumlah Responden ..... 6

**BAB III..... 7**

**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM ..... 7**

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat ..... 7

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

**BAB IV ..... 9**

**ANALISIS HASIL SKM ..... 9**

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... 9

4.2 Rencana Tindak Lanjut..... 9

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat ..... 10

**BAB V ..... 11**

**KESIMPULAN ..... 11**

**LAMPIRAN ..... 13**

1. Kuesioner..... 13

2. Hasil Pengolahan Data ..... 14

3. Data Prosentase Responden ..... 15

## 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 mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah 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 Kantor Kecamatan Somagede 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 Survei kepuasan masyarakat yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan melaborasi 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 Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Non Perizinan yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Somagede 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 Kantor Kecamatan Somagede Kabupaten Banyumas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan 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 Kantor Kecamatan Somagede 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).

- 10. **Transparansi pelayanan publik** adalah keseluruhan aspek mengenai penyelenggaraan proses pelayanan diantaranya persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, serta hak dan kewajiban didalam hak pelayanan penyelenggara dan dipublikasikan oleh pengguna layanan dengan terbuka.
- 11. **Integritas pelayanan**, Integritas sangat mengutamakan kejujuran dalam pelayanan serta melayani dengan sepenuh hati.

**2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kantor Kecamatan Somagede hari Senin s.d. hari Kamis pukul 07.15 s.d. pukul 15.30 dan hari Jumat pukul 07.15 s.d. pukul 15.15. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui aplikasi Susanmas. 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) semester, Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 06 (Enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2025	114
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni-Juli 2025	15

**2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan respon;den, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari pelayanan E KTP, KK, KIA, WINDAK, SKCK, Legalisasi Umum, Surat Pindah, Akte Kelahiran, Akte Kematian dan lain-lain pada Kantor Kecamatan Somagede Kabupaten Banyumas berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Somagede Kabupaten Banyumas dalam kurun waktu 06 Bulan adalah sebanyak 1945 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan, dan yang sudah mengisi questioner pada aplikasi SUSANMAS dari setiap jenis pelayanan dalam satu periode SKM sebanyak 916 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 916 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	522	56,99 %
		PEREMPUAN	394	43,01 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	135	14,74 %
		SLTP	206	22,49 %
		SLTA	524	57,21 %
		DIII	7	0,76 %
		DIV	2	0,21 %
		SI	43	4,69 %
		S2	1	0,11%
3	PEKERJAAN	PNS	2	0,22 %
		SWASTA	113	12,34 %
		WIRUSAHA	0	0 %
		PELAJAR/MAHASISWA	271	29,59 %
		LAINNYA	530	57,86 %

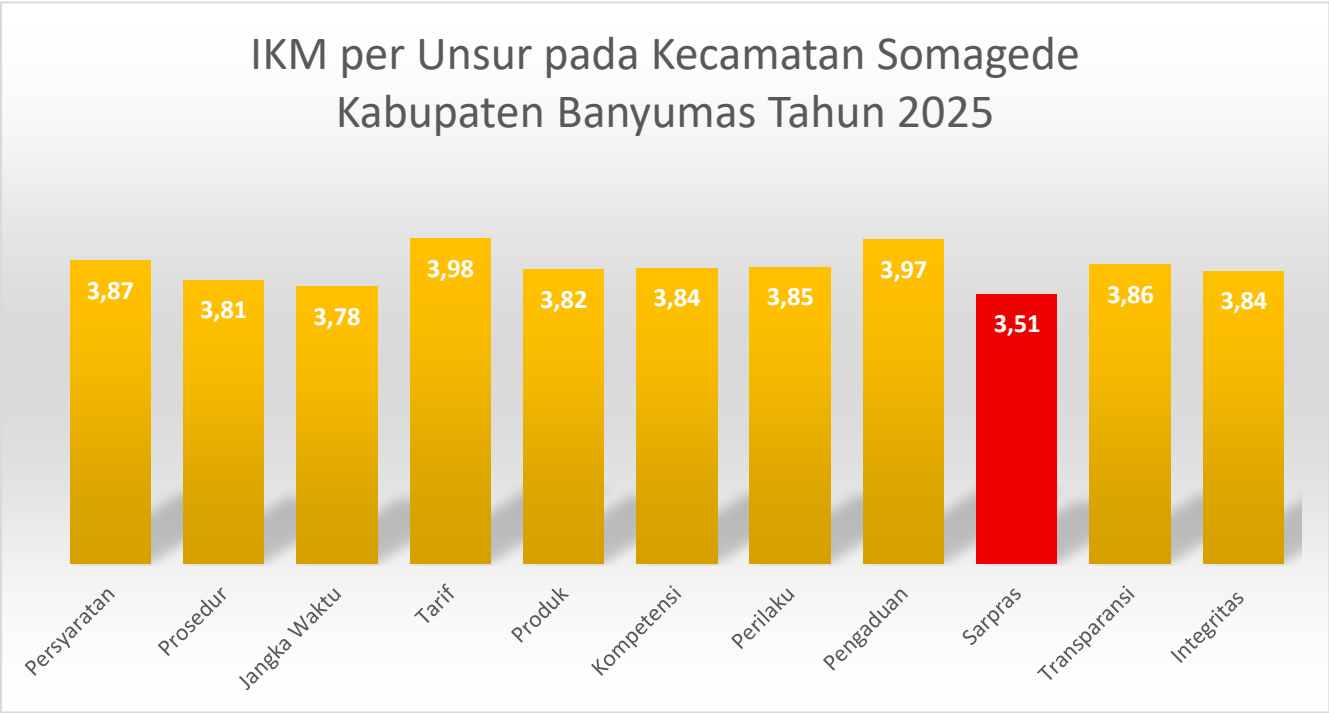
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template dari 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	3,87	3,81	3,78	3,98	3,82	3,84	3,85	3,97	3,51	3,86	3,84
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A
IKM Unit Layanan	95,75 (A Sangat 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kecamatan Somagede Semester I Tahun 2025 score sebesar 95,75 berada pada kategori “SANGAT BAIK” untuk IKM 11 jenis layanan dari 916 responden.

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

- Sarana dan Prasarana berada di urutan nilai terendah yaitu 3,51 (Baik), dengan permasalahan yang ada sebagai berikut :
  1. Gedung kantor Kecamatan Somagede masih tahap renovasi dan ruang pelayanan masih di ruang tamu rumah dinas Camat Somagede.
  2. Banyak sarana dan prasarana yang kurang memadai;
- Waktu Penyelesaian berada pada urutan terendah kedua dengan score 3,78 (Sangat Baik) Waktu penyelesaian sudah sesuai standar waktu yang ditentukan, kecuali jika peralatan sedang rusak atau jaringan internet kurang mendukung serta blanko E KTP kosong, maka akan mengalami pencetakan lebih dari standar waktu yang ditentukan.
- Sistem, mekanisme dan prosedur berada pada urutan terendah ketiga dengan score 3,81 (Sangat Baik). yaitu Kurangnya pemahaman warga masyarakat tentang pengurusan administrasi kependudukan.

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :

- \* Biaya Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,98 (Sangat Baik) dari unsur layanan
- \* Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan Score 3,97 (Sangat Baik)
- \* Persyaratan, mendapatkan nilai tertinggi ketiga 3,87 (Sangat Baik)

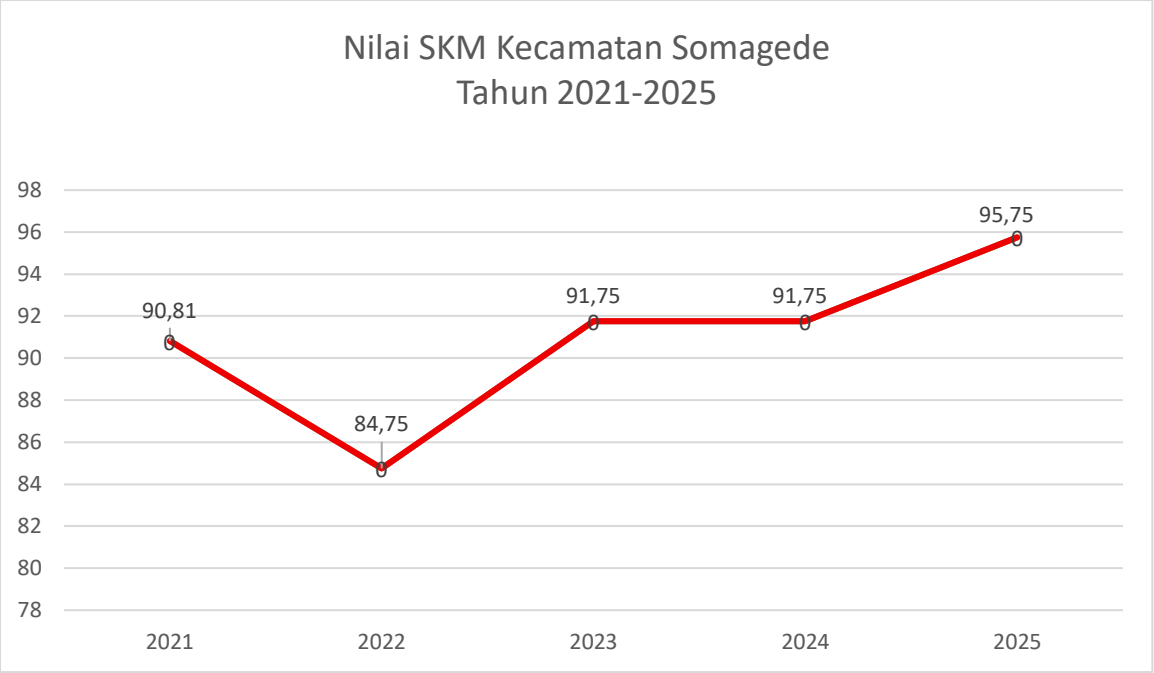
#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dari Hasil analisa survey kepuasan masyarakat dan berdasar score IKM dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik dibuatkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan pelayanan agar masyarakat yang dilayani terpuaskan. Penentuan perbaikan rencana 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
			TRW.I	TRW.II	TRW.III	TRW.IV	
1	Sarana dan Prasarana	Penambahan kotak saran dan masukan	√	√	√	√	Seksi Pelayanan
		Peningkatan sarana dan prasarana sebagai evaluasi		√	√	√	
2	Waktu Penyelesaian	Mengevaluasi waktu layanan dan perbaikan tiada henti.	√	√	√	√	Seksi Pelayanan
		Register lewat Aplikasi	√	√	√	√	Seksi Pelayanan
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pembinaan dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	Seksi Pelayanan

#### 4.2 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 Kantor Kecamatan Somagede Kabupaten Banyumas dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pada Tahun 2021 hasil SKM score 90,81 dan sempat menurun pada Tahun 2022 dengan score 84,75. Secara perolehan score memang mengalami penurunan, namun dari jumlah responden yang relative sedikit pada Tahun 2021 yaitu sebanyak 150 responden. Kemudian pada Tahun 2022 jumlah responden 2023 periode pengumpulan selama 10 bulan dan Tahun 2023 Indeks Kepuasan Masyarakat dapat ditingkatkan lagi hingga memperoleh Score 91,75. Kemudian pada Semester 1 Tahun 2024 diperoleh Score 91,75 (A) Baik Sekali. Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2025 mengalami peningkatan yaitu memperoleh Score 95,75 (Sangat Baik).

## BAB V

### KESIMPULAN

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode 6 (enam) bulan 1 Januari 2025 sampai dengan 30 Juni 2025 telah dilakukan proses penghitungan hasil survey, dan dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Somagede Kabupaten Banyumas Sangat Baik (A) dengan Score 95,75;
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
  - a. Sarana Prasarana Baik (B) Score 3,51;
  - b. Waktu Penyelesaian Sangat Baik (A) Score 3,78;
  - c. Sistem, mekanisme dan prosedur Sangat Baik (A) Score 3,81;
- \* Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
  - a. Biaya Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,98 (Sangat Baik) dari unsur layanan;
  - b. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan Score 3,97 (Sangat Baik);
  - c. Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,87 (Sangat Baik);

Somagede, 8 Juli 2025



**CAMAT SOMAGEDE**


**Misnuraini, S.STP**

**Pembina (IV.a)**

**NIP. 19780605 199703 2 003**

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN SOMAGEDE

KABUPATEN BANYUMAS

Tanggal : <div></div> / <div></div> / <div></div>		Waktu : <div></div> 08.00 – 12.00* <div></div> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <div></div> L <div></div> P		Usia : <div></div> Tahun	
Pendidikan : <div></div> SD <div></div> SMP <div></div> SMA <div></div> S1 <div></div> S2 <div></div> S3			
Pekerjaan : <div></div> PNS <div></div> TNI <div></div> Polri <div></div> Swasta <div></div> Wirausaha			
<div></div> Lainnya : .....			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai</p> <p>2. Kurang sesuai</p> <p>3. Sesuai</p> <p>4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten</p> <p>2. Kurang kompeten</p> <p>3. Kompeten</p> <p>4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah</p> <p>2. Kurang mudah</p> <p>3. Mudah</p> <p>4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah</p> <p>2. Kurang sopan dan ramah</p> <p>3. Sopan dan ramah</p> <p>4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat</p> <p>2. Kurang cepat</p> <p>3. Cepat</p> <p>4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk</p> <p>2. Cukup</p> <p>3. Baik</p> <p>4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal</p> <p>2. Cukup mahal</p> <p>3. Murah</p> <p>4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>1. Tidak ada</p> <p>2. Ada tetapi tidak berfungsi</p> <p>3. Berfungsi kurang maksimal</p> <p>4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai</p> <p>2. Kurang sesuai</p> <p>3. Sesuai</p> <p>4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

Total Data Kuisisioner : 95,75 (Sangat Baik)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
KECAMATAN SOMAGEDE  
Periode 01 Januari 2025 s.d. 30 Juni 2025

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	NILAI IKM UNIT PELAYANAN	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	95,75	A	Sangat Baik

NO	UNSUR	NRR **	KET
1	Persyaratan	3,87	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,81	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,78	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,98	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,82	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,84	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,85	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,97	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,51	Baik

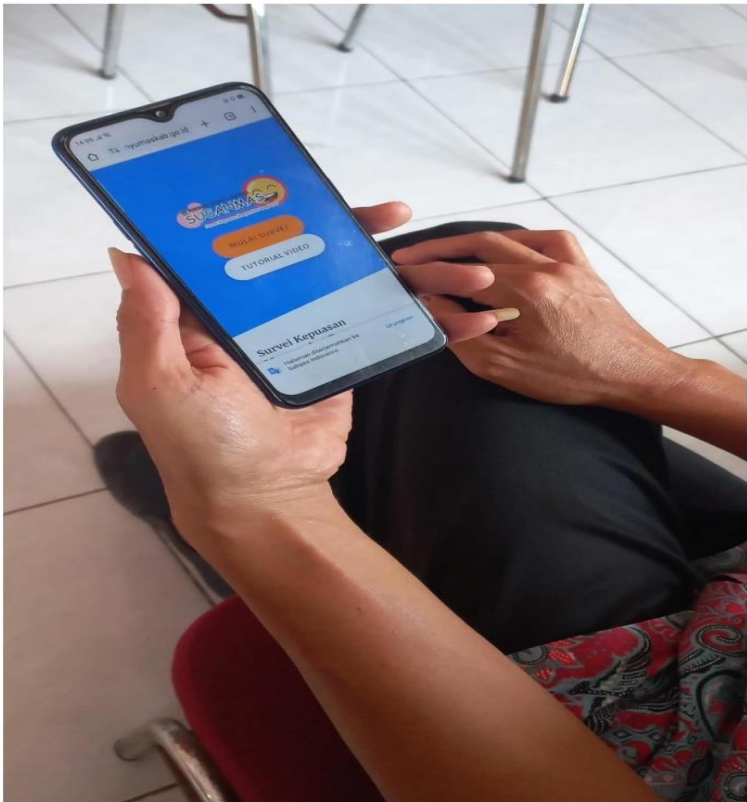
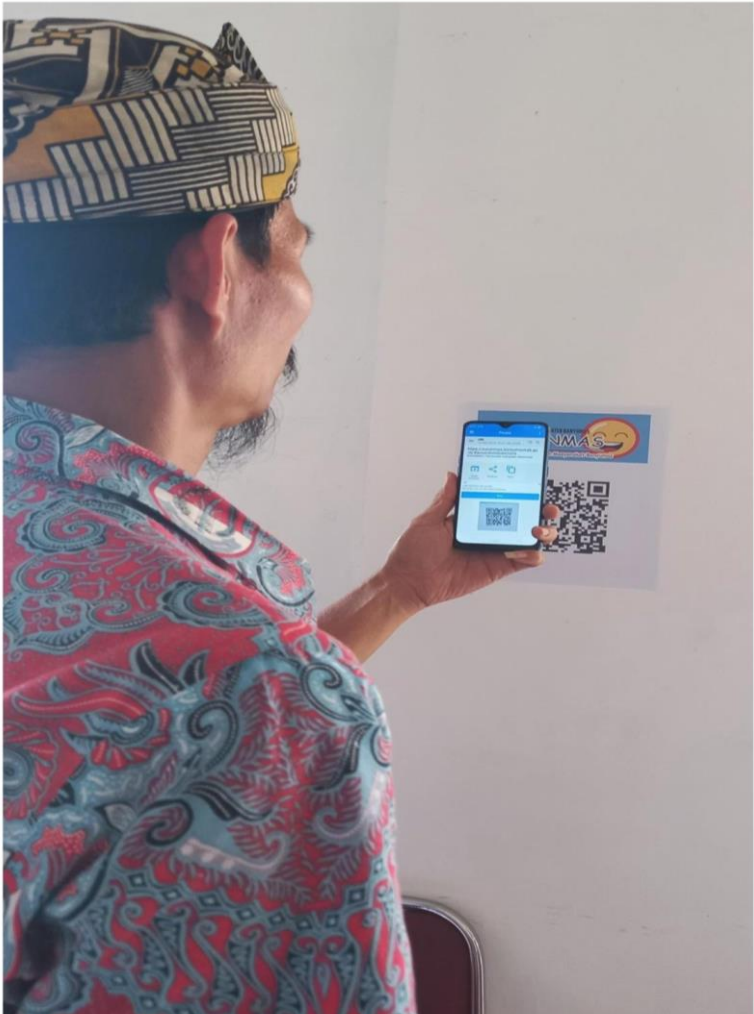
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,  
Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

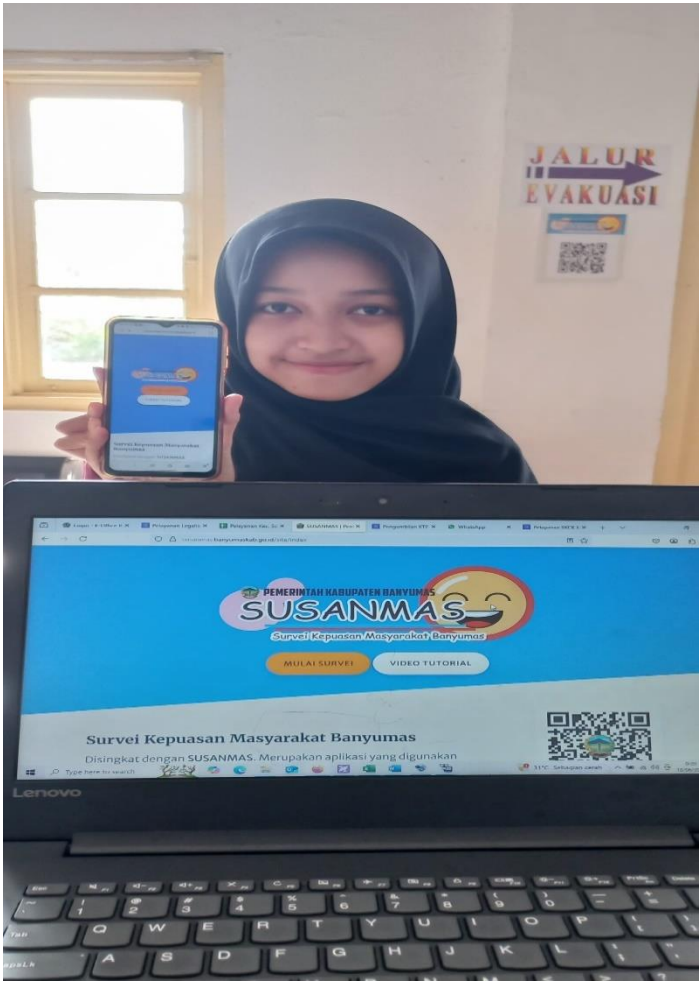
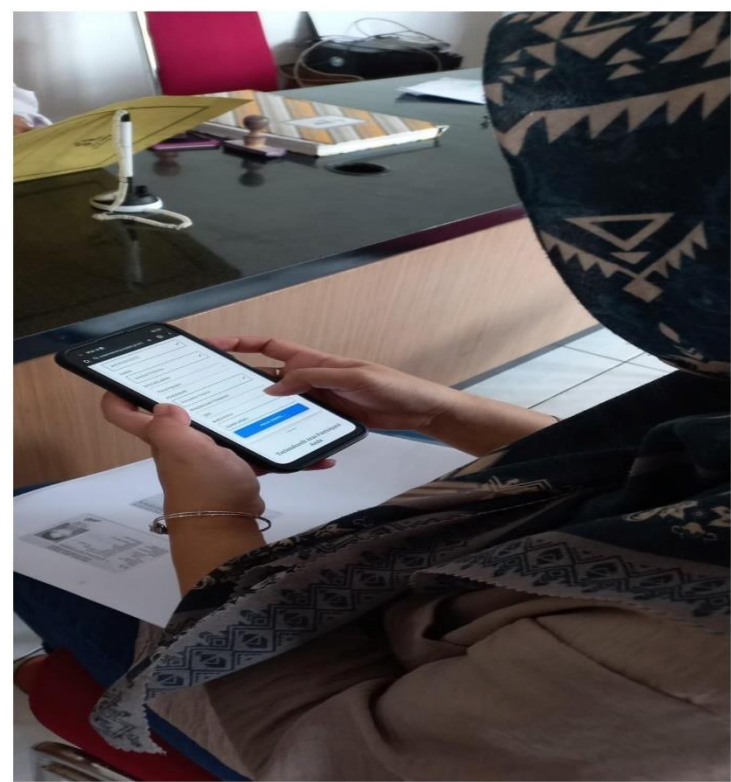
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64, 99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

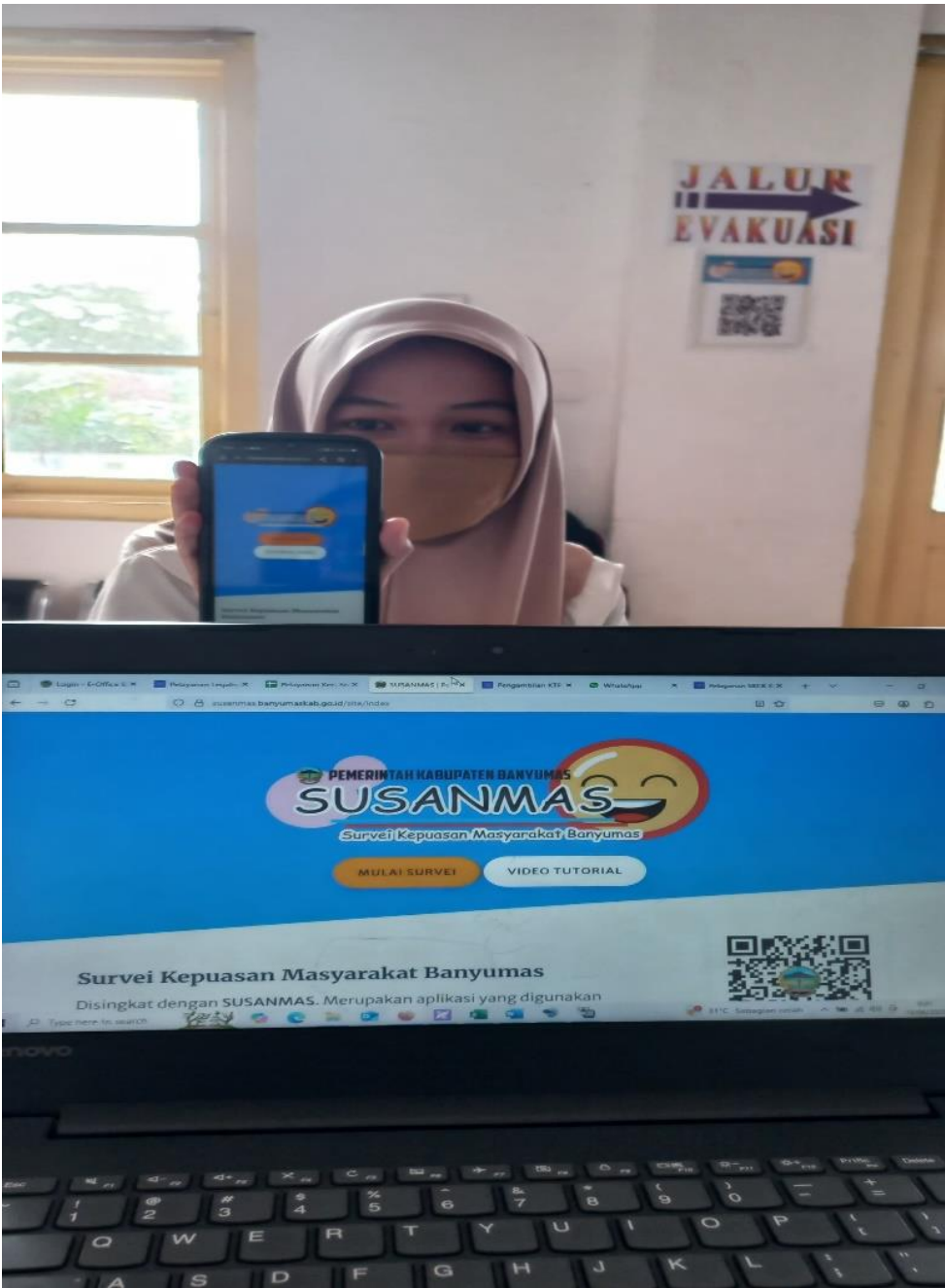
**DATA PROSENTASE RESPONDEN**

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	522	56,99 %
		PEREMPUAN	394	43,01 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	135	14,74 %
		SLTP	206	22,49 %
		SLTA	524	57,21 %
		DIII	7	0,76 %
		DIV	2	0,21 %
		SI	43	4,69 %
		S2	1	0,11%
3	PEKERJAAN	PNS	2	0,22 %
		SWASTA	113	12,34 %
		WIRUSAHA	0	0 %
		PELAJAR/MAHASISWA	271	29,59 %
		LAINNYA	530	57,86 %

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









PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS

**KECAMATAN SOMAGEDE**

Jalan Raya Somagede Nomor 09, Banyumas, Jawa Tengah Kode Pos 53193  
Telp/Fax. (0281) 6445863 Email [kecsomagede@gmail.com](mailto:kecsomagede@gmail.com)  
Website [somagedekek.banyumaskab.go.id](http://somagedekek.banyumaskab.go.id)

KEPUTUSAN CAMAT SOMAGEDE

NOMOR 18.1 TAHUN 2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
UNIT PELAYANAN KECAMATAN SOMAGEDE TAHUN 2024

CAMAT SOMAGEDE,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan sebagai sarana evaluasi atas kualitas kinerja pelayanan yang dilaksanakan pada Kecamatan Somagede, dipandang perlu melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Kecamatan Somagede;
- b. bahwa guna tertib administrasi dan kelancaran pelaksanaan kegiatan, perlu membentuk Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Somagede Tahun 2024 yang ditetapkan dengan Keputusan Camat Somagede;
- 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

KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU adalah :

1. Menyusun kriteria / kuisioner tentang penilaian masyarakat terhadap pelayanan public pada Pemerintah Kecamatan Somagede.
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 Somagede.
6. Menyusun laporan hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat kepada Camat Somagede untuk diteruskan kepada Bupati 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 Somagede.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku mulai tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Somagede  
Pada tanggal : 9 Januari 2024

PIL. CAMAT SOMAGEDE



DWI IRAWAN SUKMA

Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
5. 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);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. 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);
8. 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 SOMAGEDE TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SOMAGEDE TAHUN 2024

KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Somagede Tahun 2024 dengan Susunan Keanggotaan sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini.

Lampiran : Keputusan Camat Somagede  
Nomor : 18 Tahun 2024  
Tanggal : 9 Januari 2024

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PELAKSANA  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
UNIT PELAYANAN KECAMATAN SOMAGEDE TAHUN 2024

No	Jabatan dalam Dinas	Kedudukan dalam Tim
1	Camat Somagede	Pengarah
2	Sekretaris Kecamatan Somagede	Ketua
3	Kasi Pelayanan Kecamatan Somagede	Sekretaris
4	Kasi Pemerintahan Kecamatan Somagede	Anggota
5	Kasi Trantibum Kecamatan Somagede	Anggota
6	Kasi Pemberdayaam Masyarakat Kecamatan Somagede	Anggota
7	Kasi Ekonomi dan Pembangunan Kecamatan Somagede	Anggota
8	Kassubag Perencanaan dan Keuangan Kecamatan Somagede	Anggota
9	Kassubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Somagede	Anggota
10	Seluruh Pejabat Pelaksana pada Kecamatan Somagede	Anggota
11	Seluruh Petugas Pelayanan Kecamatan Somagede	Anggota

