

# INDEKS

## KEPUASAN MASYARAKAT

### KABUPATEN BANYUMAS 2019



2019

**BAGIAN ORGANISASI**  
**SEKRETARIAT DAERAH**  
**KABUPATEN BANYUMAS**



## KATA PENGANTAR

Ir. Wahyu Budi Saptono, M.Si. (Sekretaris Daerah Kabupaten Banyumas)



Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dengan ini kami panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas dapat menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Banyumas Tahun 2019 dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai dokumentasi dan bahan analisa serta evaluasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kabupaten Banyumas. Berbagai informasi yang diperoleh dari

hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran dari persepsi masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan metode kuesioner.

Kami berharap bahwa Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019, selain menjadi bahan analisa dan evaluasi, dapat pula dijadikan referensi bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada masa yang akan datang.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan dan penyelesaian laporan ini, semoga bermanfaat bagi kita semua.

Purwokerto, 31 Desember 2019

### 3. INSPEKTORAT

Berdasarkan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan, diperoleh hasil sebagai berikut :

#### a. Jenis Pelayanan

- 1) Fasilitasi Pelayanan Konsultasi Pengawasan

#### b. Analisa Deskripsi Responden

##### 1) Jenis Kelamin

- Laki-Laki : 21
- Perempuan : 13
- Jumlah Total : 34

##### 2) Tingkat Pendidikan

- SD : 0
- SMP : 0
- SMA : 18
- D3 : 0
- S1 : 13
- S2 : 6
- S3 : 0

##### 3) Pekerjaan

- PNS : 5
- TNI : 0
- POLRI : 0
- Swasta : 4
- Wirausaha : 0
- Lainnya : 25

#### c. Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan hasil survei, diperoleh hasil bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **3,45**, Nilai SKM setelah dikonversi sebesar **86,19**, Nilai Mutu Pelayanan "**B**", dan Kinerja Unit Pelayanan masuk dalam Kategori "**BAIK**". Uraian hasil survei sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	76,50
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	82,25
U3	Waktu Penyelesaian	80,25
U4	Biaya/Tarif	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,25
U6	Kompetensi Pelaksana	89,75
U7	Perilaku Pelaksana	86,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100,00
U9	Sarana dan Prasarana	75,75

Dari Tabel diatas, dapat dilihat bahwa ada beberapa unsur pelayanan termasuk dalam kategori **"Sangat Baik"** (88,31 - 100) yaitu unsur *"Biaya/Tarif"*, *"Kompetensi Pelaksana"*, *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan"*, beberapa unsur pelayanan termasuk dalam kategori **"Baik"** (76,61 - 88,30) yaitu *"Perilaku Pelaksana"* dan *"Sistem mekanisme dan Proserur"*, *"Waktu Penyelesaian"*, *"Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan"*, *"Perilaku Pelaksana"* namun demikian masih ada beberapa unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu unsur *"Persyaratan"*, dan *"Sarana dan Prasarana"* karena nilai unsur tersebut masih dalam kategori **"Kurang Baik"** (65,00 - 76,60).

#### 4. DINAS PENDIDIKAN

Berdasarkan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan, diperoleh hasil sebagai berikut :

##### a. Jenis Pelayanan

- 1) Pelayanan Permohonan Surat Pindah Sekolah
- 2) Pelayanan Legalisir Ijasah/SK
- 3) Pelayanan Permohonan Izin Operasional PKBM
- 4) Pelayanan Ijin Pendirian Lembaga Kursus dan Pelatihan
- 5) Pelayanan Ijin Penyelenggaraan PAUD
- 6) Rekomendasi Pendirian Sekolah Swasta
- 7) Perizinan Pendirian Satuan Pendidikan Baru Jenjang Pendidikan Dasar
- 8) Pelayanan Permohonan Surat Ijin Penelitian