

**LAPORAN  
PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**

**SEMESTER 1**



**KECAMATAN WANGON  
TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | <b>1</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....  | <b>2</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....   | 2         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....                       | 4         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....   | 4         |
| <b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....                                    | <b>6</b>  |
| 2.1 Pelaksana SKM .....   | 6         |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data .....   | 6         |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....   | 8         |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....  | 8         |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden.....   | 9         |
| <b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....                              | <b>10</b> |
| 3.1 Jumlah Responden SKM.....   | 11        |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per<br>Unsur Layanan)..... | 14        |
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b> .....                                      | <b>15</b> |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur<br>Layanan.....     | 15        |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....   | 16        |
| 4.3 Tren Nilai SKM.....   | 18        |
| <b>BAB V</b> .....  | <b>19</b> |
| <b>KESIMPULAN</b> .....   | <b>19</b> |
| 1. Kuisisioner.....   | 21        |
| 2. Hasil pengolahan data.....   | 22        |
| 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....                        | 22        |
| 4. Surat Keputusan Camat ttg Tim Survey.....                                | 25        |

# 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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan 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, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Wangon 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 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.

## **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 SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan yang telah diberikan oleh Kecamatan Wangon.

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 Kecamatan Wangon dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Wangon adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Wangon 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).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan atau mengisi langsung di Aplikasi SUSANMAS di tempat yang telah disediakan. 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 bulan Januari sampai Juni 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (Enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

| NO | Waktu Kegiatan                     | Waktu Pelaksanaan    | Jumlah Hari Kerja |
|----|------------------------------------|----------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan                          | Januari 2024         | 10 Hari           |
| 2. | Pengumpulan Data                   | Januari - Maret 2024 | 90 Hari           |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Mei 2024             | 25 Hari           |
| 4. | Penyusunan dan pelaporan hasil     | Mei - Juni 2024      | 15 Hari           |

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Wangon berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Wangon dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 17.090 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 754 orang.

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| 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        | 1000000      | 384        |

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

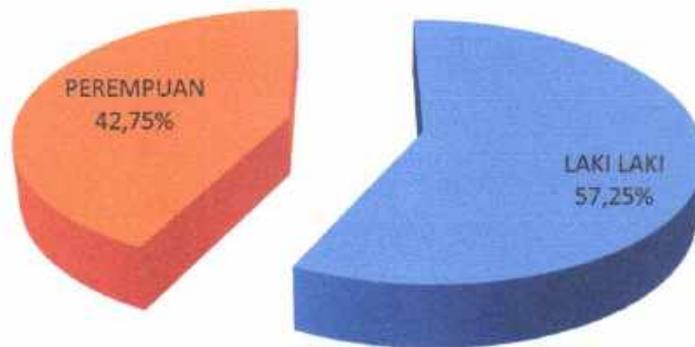
**3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 386 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

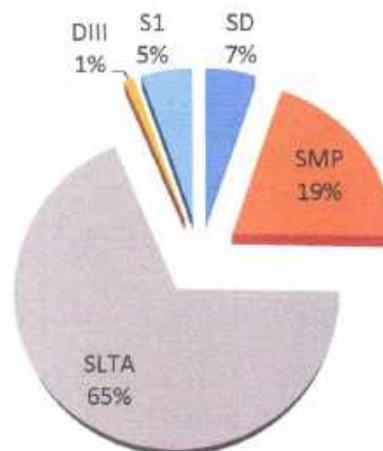
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR           | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---------------------|--------|------------|
| 1. | JENIS KELAMIN | LAKI                | 221    | 57,25 %    |
|    |               | PEREMPUAN           | 165    | 42,75 %    |
| 2. | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH         | 30     | 7,77 %     |
|    |               | SLTP                | 76     | 19,69 %    |
|    |               | SLTA                | 252    | 65,28 %    |
|    |               | DIII                | 6      | 1,55 %     |
|    |               | SI                  | 22     | 5,7 %      |
|    |               | S2                  | 0      | 0 %        |
| 3. | PEKERJAAN     | PNS                 | 0      | 0 %        |
|    |               | LAINNYA             | 199    | 51,55 %    |
|    |               | SWASTA              | 78     | 20,21 %    |
|    |               | WIRAUSAHA           | 9      | 2,33 %     |
|    |               | PELAJAR / MAHASISWA | 100    | 25,91 %    |

|    |               |                                  |     |         |
|----|---------------|----------------------------------|-----|---------|
| 4. | JENIS LAYANAN | Layanan Pembuatan E- KTP         | 280 | 72,53 % |
|    |               | Layanan Kartu Keluarga           | 42  | 10,88 % |
|    |               | Layanan Pembuatan Akte Kelahiran | 0   | 0 %     |
|    |               | Layanan Pindah Keluar            | 0   | 0 %     |
|    |               | Layanan Pembuatan KIA            | 4   | 1,03 %  |
|    |               | Layanan Legalisasi Umum          | 60  | 15,54 % |

### JUMLAH SAMPEL PEMOHON BERDASARKAN JENIS KELAMIN



### JUMLAH SAMPEL PEMOHON BERDASARKAN PENDIDIKAN



### 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 :

| Nilai Unsur Pelayanan   |                     |      |      |      |     |      |      |      |      |
|-------------------------|---------------------|------|------|------|-----|------|------|------|------|
|                         | U1                  | U2   | U3   | U4   | U5  | U6   | U7   | U8   | U9   |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3,54                | 3,55 | 3,57 | 3,99 | 3,6 | 3,64 | 3,59 | 3,87 | 3,63 |
| <b>Kategori</b>         | B                   | B    | B    | A    | B   | B    | B    | A    | A    |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | 91,25 {SANGAT BAIK} |      |      |      |     |      |      |      |      |



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,54. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,55 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga waktu penyelesaian termasuk tiga unsur terendah yaitu 3,57.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan, dan pengaduan serta perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,87.

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 :

- "Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet".
- "Sosialisasi pendaftaran administrasi kependudukan berbasis online".

- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

#### **4.2 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 Rapat Tim Survey pada tanggal 20 Desember 2021. 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 |
|----|------------------------|--|------------|-------------|--------------|-------------|------------------|
|    |                        |  | Triwulan I | Triwulan II | Triwulan III | Triwulan IV |                  |
| 1. | Waktu Penyelesaian     | Peningkatan sosialisasi registrasi "online"                    | ✓          |             |              |             |                  |
| 2. | Prosedur Pelayanan     | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan    |            |             | ✓            |             |                  |
|    |                        | Simplifikasi proses bisnis                                     |            |             |              | ✓           |                  |
| 3. | Kesesuaian Persyaratan | Monitoring dan Evaluasi registrasi "online"                    | ✓          |             |              |             |                  |
|    |                        | Sosialisasi pengaktifan IKD ( Identitas Kependudukan Digital ) |            |             | ✓            |             |                  |

### 4.3 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 Wangon dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Kecamatan Wangon.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Wangon, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 91,25. Meskipun demikian nilai SKM Kecamatan Wangon menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, persyaratan dan prosedur layanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya,/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan, dan pengaduan serta Perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,87.

Wangon, 30 Juni 2024

  
CAMAT WANGON  
**(DWIYONO, S.E., M.Si.)**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19690223 199003 1 010

# LAMPIRAN

## 1. Contoh Kuesioner



**KUESIONER**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN WANGON KABUPATEN BANYUMAS**

---

No Responden \_\_\_\_\_ Jam Survei \_\_\_\_\_

Tanggal \_\_\_\_\_ 08.00-12.00

Jenis Kelamin      L                      P                      13.00-17.00

Pendidikan          SD    SMP    SMA    D3    S1    S2    S3

Pekerjaan            PNS    TNI    POLRI    SWASTA    Wirausaha    Lainnya (..... )

Jenis Layanan yang diterima \_\_\_\_\_

---

**PENDAPAT RESPONDEN PELAYANAN** (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

---

|   |   |
|---|---|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya?   | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kekompetisan petugas dalam pelayanan?          |
| a. Tidak sesuai   | a. Tidak Kompeten   |
| b. Kurang sesuai  | b. Kurang kompeten  |
| c. Sesuai   | c. Kompeten   |
| d. Sangat sesuai  | d. Sangat Kompeten  |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?   | 7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? |
| a. Tidak mudah  | a. Tidak sopan dan ramah  |
| b. Kurang mudah   | b. Kurang sopan dan ramah   |
| c. Mudah  | c. Sopan dan ramah  |
| d. Sangat mudah   | d. Sangat sopan dan ramah   |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?   | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?                            |
| a. Tidak cepat  | a. Buruk  |
| b. Kurang cepat   | b. Cukup  |
| c. Cepat  | c. Baik   |
| d. Sangat cepat   | d. Sangat baik  |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan   | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang perencanaan/pengadaan/penggunaan layanan?                 |
| a. Sangat mahal   | a. Tidak ada  |
| b. Cukup mahal  | b. Ada tetapi tidak berfungsi   |
| c. Murah  | c. Berfungsi kurang maksimal  |
| d. Gratis   | d. Dikelola dengan baik   |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | Kritik dan Saran  |
| a. Tidak sesuai   |   |
| b. Kurang sesuai  |   |
| c. Sesuai   |   |
| d. Sangat sesuai  |   |



## 2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM





### 3. Surat Keputusan Camat Wangon tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat



**PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS  
KECAMATAN WANGON**

Jl Raya Utara No. 58 WANGON Kode Pos 53176  
Telp./Faxes (0281) 513277 Email : wangon@banyumaskab.go.id

**KEPUTUSAN CAMAT WANGON  
NOMOR : 24 TAHUN 2021**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM SURVEY DAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM) KECAMATAN WANGON**

**CAMAT WANGON**

- Menimbang : a. Bahwa berdasarkan target-target yang tercantum dalam Road Map Reformasi Birokrasi 2014-2018 sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) dan Reformasi Birokrasi (RB) Nomor : 20 Tahun 2010, bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan program Reformasi Birokrasi baik secara mikro yang harus dilaksanakan setiap Instansi Pemerintah maupun secara makro yang merupakan target Nasional ;
- b. Bahwa dalam Pasal 38 Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk maksud tersebut diktum a perlu dibentuk Tim Survey dan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ;
- c. Bahwa sehubungan dengan hal tersebut diktum a dan b maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Camat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan nasional;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 09 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang

Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Inonesia Tahun 2015 Nomor 158 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor : 19 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor : 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan ;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor : 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25/KEP/M.PAN/2002 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik;
9. Keputusan Negeri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Index Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Menteri Pemdayagunaan Aparatur Negara Nomor : B/287/s.pan/02/2007 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Pengembangan Budaya Kerja pada Instansi Pemetrintah;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor : 13 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Banyumas ;
12. Peraturan Bupati Banyumas Nomor : 68 tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Banyumas;

#### MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Tim Survey dan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Wangon sebagaimana Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tim Survey dan Penyusunan Index Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Wangon sebagaimana dictum pertama bertugas :
1. Mempersiapkan administrasi yang dibutuhkan guna kelancaran pelaksanaan survey pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Wangon.
  2. Melakukan Survey Index Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Wangon.
  3. Mengumpulkan quesioner survey dan melakukan pengolahan Index Kepuasan Masyarakat per responden dan per unsur pelayanan.
  4. Menyusun laporan hasil survey Index Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Wangon.

- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya Tim bertanggungjawab kepada Camat Wangon
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Banyumas Tahun Anggaran 2021 ;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Wangon  
Pada tanggal : 03 Januari 2024

CAMAT WANGON



DWI TONO, S.E., M.Si.  
Pembina Tingkat I  
NIP.19690223 199003 1 010

Lampiran: Keputusan Camat Wangon  
Nomor : Tahun 2024  
Tanggal : 03 Januari 2024

**SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEY DAN  
PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
UNIT PELAYANAN KECAMATAN WANGON TAHUN 2024**

| No  | Jabatan dalam Dinas                               | Kedudukan dalam Tim |
|-----|---|---------------------|
| 1.  | Camat Wangon                                      | Pengarah            |
| 2.  | Sekretaris Kecamatan Wangon                       | Ketua               |
| 3.  | Kasi Pelayanan Kecamatan Wangon                   | Sekretaris          |
| 4.  | Kasi Pemerintah Desa Kecamatan Wangon             | Anggota             |
| 5.  | Kasi Trantib Kecamatan Wangon                     | Anggota             |
| 6.  | Kasi Pemberdayaan Masyarakat Kecamatan Wangon     | Anggota             |
| 7.  | Kasi Ekonomi Pembangunan Kecamatan Wangon         | Anggota             |
| 8.  | Kasubag Perencanaan dan Keuangan Kecamatan Wangon | Anggota             |
| 9.  | Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Wangon     | Anggota             |
| 10. | Seluruh Petugas Pelayanan PATEN Kecamatan Wangon  | Anggota             |

CAMAT WANGON



DWYONO, S.E., M.Si.  
Pembina Tingkat I  
NIP.19690223 199003 1 010