

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



KELURAHAN KEBUMEN KECAMATAN KEBUMEN

KABUPATEN KEBUMEN

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.

Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen 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 Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital secara 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 Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 4513 orang dan sampel sebanyak 402 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **450** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	189	39%
		Perempuan	213	61%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	39	9,8%
		SMP/Sederajat	58	14,4%
		SMA/Sederajat	174	43%
		D1/D2/D3	68	17%
		D4/S1	60	15%
		S2	1	0,2%
		S3	2	0,5%
3	Pekerjaan	ASN	25	1,25%
		TNI		
		POLRI		
		Swasta	73	18,2%
		Wirausaha	100	24,8%
		Ibu Rumah Tangga	72	18 %
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan	18	4,5 %
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
Lainnya	114	28,3 %		

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	400	99,5%
		Disabilitas	2	0,5%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	2	100%
		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	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan pembuatan surat Pengantar Pembuatan KTP Elektronik baru.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Pergantian KTP Elektronik	4	81.25	75	93.75	100	93.75	100	87.5	93.75	100	90.75
3.	Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Pembuatan KK baru	11	93.18	88.64	86.36	100	100	95.45	93.18	97.73	97.73	93.75
4	Pelayanan Pembuatan surat pengantar Perubahan KK	45	97.22	87.78	90.56	100	93.89	93.89	95	97.78	98.33	93.99
5	Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Keluar	82	97.87	91.16	89.02	100	95.43	96.04	93.29	96.04	97.56	94.2

6	Pelayanan Pembuatan Surat Pindah masuk	9	97.22	91.67	97.22	100	91.67	97.22	94.44	100	97.22	95.33
7	Pelayanan Pembuatan Kelengkapan Pengantar Nikah	7	96.43	92.86	96.43	100	92.86	92.86	96.43	92.86	100	94.68
8	Pelayanan pembuatan surat pengantar Akte Kelahiran	10	92.5	92.5	82.5	100	97.5	90	92.5	100	95	92.68
9	Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar akte Kematian	29	95.69	85.34	91.38	100	96.55	95.69	98.28	98.28	98.28	94.54
10	Pelayanan Pembuatan surat pengantar Cerai	8	96.88	87.5	93.75	100	93.75	93.75	100	100	96.88	94.88
11	Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan bangunan (PBB)	45	97.22	89.44	88.33	99.44	95.56	95	97.22	97.78	93.89	93.93
12	Pelayanan Legalisasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	Dokumen Administrasi kependudukan																			
13	Pelayanan aduan Masyarakat	3	100	91,67	91,67	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	97,17
14	Pelayanan Administrasi Pertanahan	22	96,59	87,5	88,64	100	93,18	94,32	94,32	95,45	98,86	93,38								
15	Pelayanan Pembuatan surat pengantar SKCK	21	96,43	92,86	88,1	100	92,86	95,24	92,86	95,24	97,62	93,63								
16	Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan	106	94,34	89,15	87,97	99,53	95,28	95,75	94,34	96,46	96,46	93,42								
Rerata IKM Per Unsur			95,2	88,79	90,41	99,93	95,16	95,37	94,95	97,24	97,7	94,02								
IKM Unit Layanan		94,02																		
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 persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 88,79. Selanjutnya waktu yang mendapatkan nilai 90,14 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa waktu pelayanan dan prosedur masih butuh peningkatan.

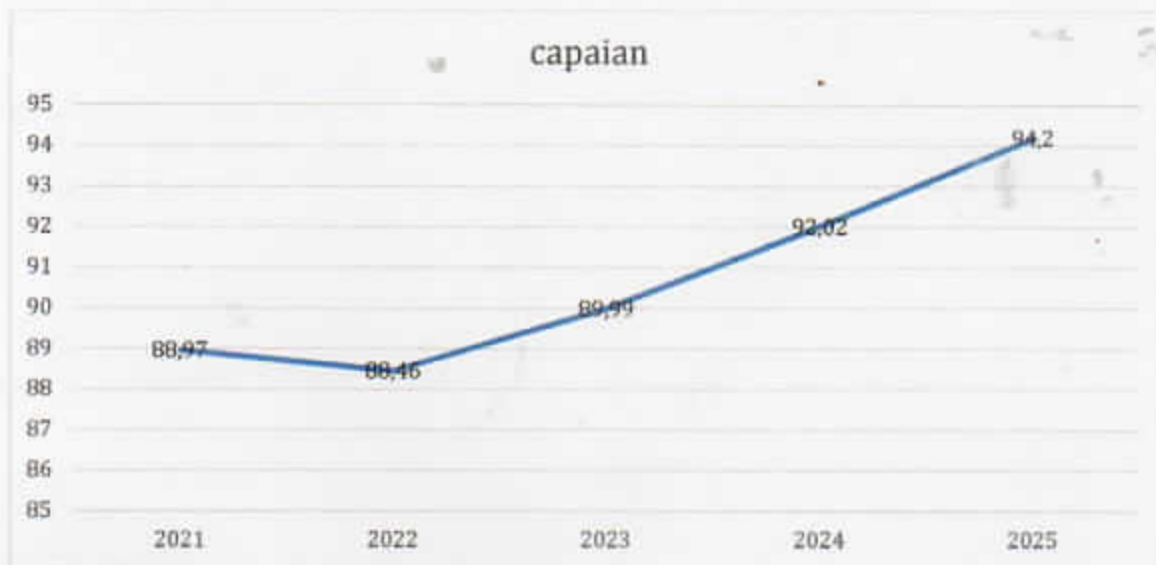
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan peningkatan petugas pelaksana dan peningkatan sarana dan prasarana. 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	Prosedur	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	November 2025	Bidang Pelayanan
		Melakukan peningkatan sarana prasarana untuk mendukung pelayanan publik	November 2025	Bidang Pelayanan
2	Waktu	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	November 2025	Bidang Pelayanan
		Pengajuan Usulan Penambahan Tenaga Administrasi Perkantoran ke BKPSDM	November 2025	Bidang Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen 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 Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen 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 Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen periode (TW 3) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (TW 3)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	93,77
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,64
3	Waktu Penyelesaian	86,26
4	Biaya/Tarif	98,14
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,3
6	Kompetensi Pelaksana	89,96
7	Perilaku Pelaksana	95,41
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,56
9	Sarana dan Prasarana	94,68

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. oleh Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (TW 3). 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	Peningkatan Kualitas sarana dan Prasarana Kantor	Sudah	Penambahan Komputer dan ATK lain yang mendukung pelayanan tapi karena Website Desa Online sering mengalami gangguan dari Kominfo sehingga pelayanan menjadi lama	
2	Upload SOP dan SPP di WEB site	Sudah	Warga kurang menggunakan Website Desa Online	
3	Permohonan Pengajuan penambahan Pengadministrasi Perkantoran ke BKPSDM	Sudah		

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 4502 orang mengisi SKM pada Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen di tahun 2025. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 400 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 94,02. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen, menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur Pelayanan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen, telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75%

Kebumen, 4 Desember 2025

Pit. LURAH KEBUMEN



NUR HALIMAR RASYID, S.STP, M.AP.

NIP. 199405162016091001

LAMPIRAN

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



