

**Survei Kepuasan
Masyarakat
Kabupaten
Kebumen**

Pengukuran secara komprehensif tingkat
kepuasan masyarakat terhadap pelayanan
yang diterima



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**KELURAHAN KEBUMEN KECAMATAN KEBUMEN
KABUPATEN KEBUMEN**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya, sehingga Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen dapat terselesaikan. Pelaksanaan survei ini berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 9 (sembilan) dimensi mutu pelayanan yang diukur diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen.

Laporan ini dapat terselesaikan tidak terlepas dengan adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah membantu pelaksanaan penyusunan laporan ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan atas segala kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan guna penyempurnaan Laporan ini. Semoga Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi Organisasi Perangkat Daerah khususnya pada Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen menuju terwujudnya pelayanan prima di Kabupaten Kebumen.

Kebumen,



Kindam Baskoro Aji, S.STP, M.M.

Penata III/c

NIP. 199010242014061001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	2
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	4
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026	4
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	6
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026	6
BAB IV KESIMPULAN	9
LAMPIRAN	11

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kinerja pelayanan publik merupakan salah satu cermin kinerja birokrasi secara umum. Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Fungsi utama Pemerintah Daerah adalah melayani masyarakat sehingga Pemerintah Daerah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintah yang bersih (clean government) dan pemerintahan yang baik (good governance) adalah partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam menciptakan iklim birokrasi yang sehat, memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat.

Dalam rangka mengetahui indeks kepuasan masyarakat di lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2026 sesuai dengan amanat Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Sebagai upaya untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik di Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen, maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen. 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. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum dalam melakukan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tabahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
5. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen

1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Maksud dari pelaksanaan kegiatan Surves Kepuasan Masyarakat, antara lain:

1. Memperoleh data sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan
2. Memberikan data dasar untuk evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan

publik

Adapun tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
2. Mengetahui kinerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara 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 SKM;
4. Untuk mengetahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Daerah;
5. Untuk memacu persaingan positif antar Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara pada lingkup Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah Kabupaten Kebumen

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 oleh Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

Sumber data : Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2
Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	94,94	A
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	92,07	A
3	Waktu penyelesaian	91,49	A
4	Biaya/ tarif	100,00	A
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	95,34	A
6	Kompetensi pelaksana	94,86	A
7	Perilaku pelaksana	94,87	A
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	92,53	A
9	Sarana dan prasarana	99,76	A

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan berdasar angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.3
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2026


No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	Waktu Penyelesaian	meningkatkan koordinasi antar bagian/stakeholder terkait baik internal maupun eksternal untuk mempercepat waktu penyelesaian pelayanan	√	√	√	Seksi Yanmum dan Kesos berserta stakeholder terkait
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Penerapan SOP untuk semua penerima layanan	√	√	√	Seksi Yanmum dan Kesos berserta stakeholder terkait
		Memperbarui SOP yang sudah tidak relevan	√	√	√	Seksi Yanmum dan Kesos berserta stakeholder terkait
3	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	meningkatkan koordinasi antar bagian/stakeholder terkait baik internal maupun eksternal untuk penyelesaian pengaduan/laporan	√	√	√	Seksi Yanmum dan Kesos berserta stakeholder terkait

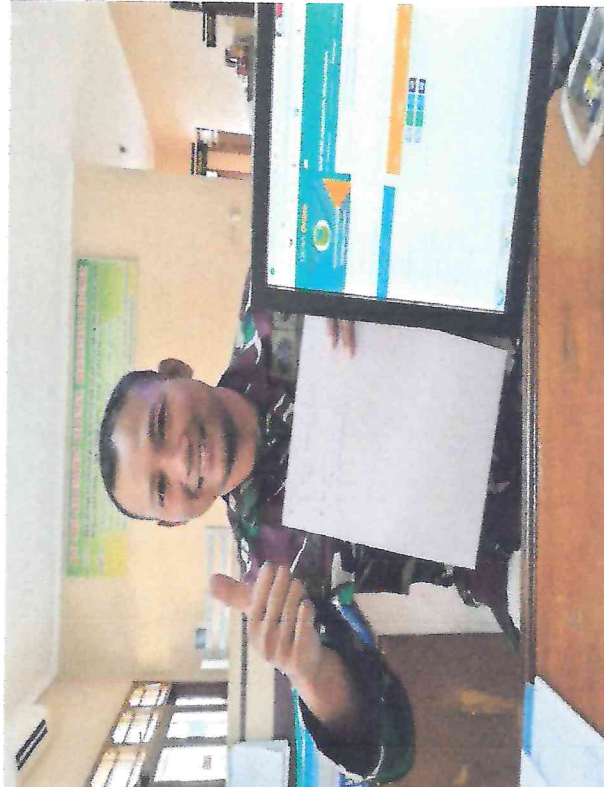
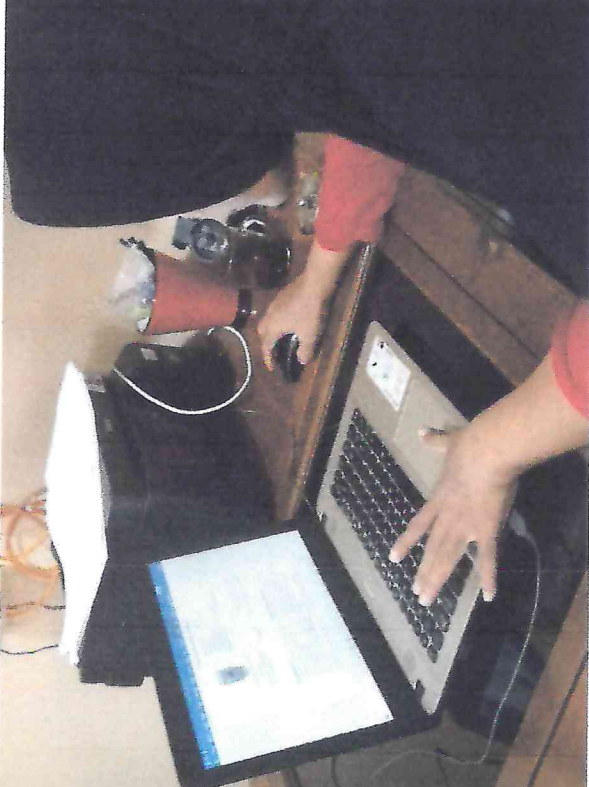
BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan sebagai berikut:

3.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026

Tabel 3.1
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I
Tahun 2026

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Meningkatkan koordinasi antar bagian/stakeholder terkait baik internal maupun eksternal untuk mempercepat waktu penyelesaian pelayanan	RTL sudah ditindaklanjuti	Diadakan staff meeting untuk sarana komunikasi dan koordinasi dalam rangka memperlancar pelayanan publik		Terbatasnya jumlah tenaga pelayanan di Kelurahan Kebumen

2	Penerapan SOP untuk semua penerima layanan	RTL sudah ditindaklanjuti	Penerapan SOP untuk semua penerima layanan		Penerapan SOP tetap terus dilaksanakan
	Memperbarui SOP yang sudah tidak relevan	RTL sudah ditindaklanjuti	Proses draft SOP		Menunggu dilaksanakannya Forum Konsultasi Publik (FKP)

3	<p>Meningkatkan koordinasi antar bagian/ stakeholder terkait baik internal maupun eksternal untuk penyelesaian/ pengaduan/ laporan</p>	<p>RTL sudah ditindaklanjuti</p>	<p>Diadakan staff meeting untuk sarana komunikasi dan koordinasi dalam rangka penyelesaian permasalahan/ pengaduan dari masyarakat</p>		<p>Permasalahan yang penyelesaiannya menjadi kewenangan OPD lain waktu penyelesaian menyesuaikan OPD bersangkutan</p>
---	--	----------------------------------	--	--	---

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 pada Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kelurahan Kebumen Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 dengan hasil seluruh unsur nilainya sangat baik, sehingga tidak memerlukan adanya intervensi yang bermakna. Meskipun begitu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah. Upaya yang telah dilakukan, yaitu pelaksanaan atau
2. Seluruh rencana tindak lanjut telah dilaksanakan sehingga realisasi rencana tindak lanjut mencapai 100 %.
3. Pelaksanaan rencana tindak lanjut masih tetap terus dilanjutkan dikarenakan antara lain:
 - a. Penerapan SOP bagi karyawan/karyawati perlu dilakukan pengawasan oleh pimpinan.
 - b. Pembaharuan SOP yang sudah tidak relevan perlu melalui Forum Konsultasi Publik (FKP).
 - c. Semangat melayani dengan sepenuh hati bagi karyawan/karyawati Kelurahan Kebumen perlu diterapkan setiap hari.
4. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

Tabel 4.1
Strategi Penyelesaian Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan I Tahun 2026

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Monitoring dan Evaluasi Pelayanan	Monitoring harian, evaluasi dan pelaporan triwulanan	Rutin per triwulan	Seksi Yanmum dan Kesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lurah ▪ Sekretaris Kelurahan ▪ Kasi PM ▪ Kasi Pemerintahan dan Trantib ▪ Karyawan/ Karyawati/ Pelaksana

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
2	Pembinaan terhadap karyawan/karyawati	Melaksanakan staff meeting	Rutin per bulan	Lurah Kebumen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lurah ▪ Sekretaris Kelurahan ▪ Kasi PM ▪ Kasi Pemerintahan dan Trantib ▪ Karyawan/ Karyawati/ Pelaksana

Kebumen,

LURAH KEBUMEN



Rindam Baskoro Aji, S.STP, M.M.

Penata III/c

NIP 199010242014061001

**Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan
Pada Unit Penyelenggara Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Triwulan 1 Tahun 2026**

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									Indeks Kepuasan Masyarakat	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	Pelayanan pembuatan surat Pengantar Pembuatan KTP Elektronik baru.	1	75	100	75	100	100	100	100	100	100	100	93.5
2	Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Pergantian KTP Elektronik	1	100	100	100	100	100	100	100	100	75	100	96.25
3	Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Pembuatan KK baru	4	93.75	93.75	93.75	100	93.75	93.75	93.75	93.75	93.75	100	94.19
4	Pelayanan Pembuatan surat pengantar Perubahan KK	15	96.67	96.67	90	100	95	95	95	95	100	100	94.97
5	Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Keluar	4	100	93.75	93.75	100	100	100	100	93.75	100	100	96.94
6	Pelayanan Pembuatan Surat Pindah masuk	3	100	83.33	100	100	91.67	100	100	83.33	100	100	94.42
7	Pelayanan Pembuatan Kelengkapan Pengantar Nikah	6	91.67	91.67	91.67	100	91.67	91.67	95.83	91.67	100	100	93.04
8	Pelayanan pembuatan surat pengantar Akte Kelahiran	5	95	100	85	100	90	95	95	90	100	100	93.5
9	Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar akte Kematian	5	90	85	100	100	95	95	95	95	100	100	94.05
10	Pelayanan Pembuatan surat pengantar Cerai	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
11	Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan bangunan (PBB)	7	96.43	96.43	92.86	100	92.86	96.43	92.86	89.29	100	100	94.29
12	Pelayanan Legalisasi Dokumen Administrasi kependudukan	1	100	75	75	100	100	75	75	100	100	100	88
13	Pelayanan aduan Masyarakat	2	100	87.5	100	100	100	100	100	87.5	100	100	96.25
14	Pelayanan Administrasi Pertanahan	7	92.86	85.71	85.71	100	89.29	89.29	92.86	96.43	96.43	91.14	91.14
15	Pelayanan Pembuatan surat pengantar SKCK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan	58	92.67	92.24	89.66	100	90.95	91.81	93.97	90.95	100	100	92.65
	Jumlah	120	94.94	92.07	91.49	100	95.34	94.86	94.87	92.53	99.76	94.15	