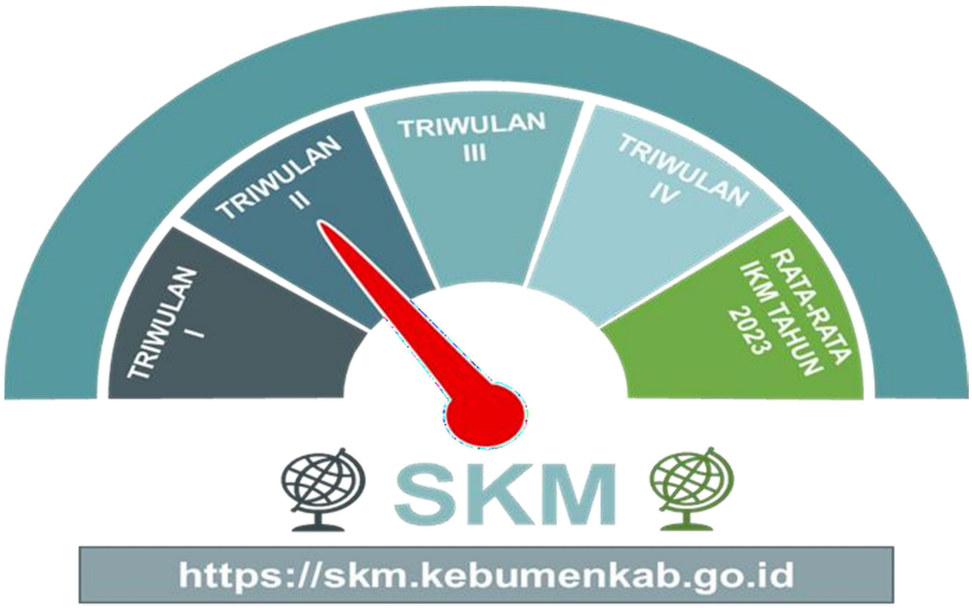


LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2025



KECAMATAN PEJAGOAN
KABUPATEN KEBUMEN

KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi kepemerintahan yang baik (*good governance)* adalah keikutsertaan (*participation)* masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator / agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation)* atau umpan balik *(feedback)* terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan *(implementation)* kebijakan–kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan mengucap syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa akhirnya penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari Kecamatan Pejagoan dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran presepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Kecamatan Pejagoan Kabupaten Kebumen.

Kebumen, 9 Oktober 2025
Plt. CAMAT PEJAGOAN
KABUPATEN KEBUMEN



ANDRI KURNIAWAN, S.STP
Pembina
NIP. 198503082003121001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **i**
DAFTAR ISI ..... **ii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat 3
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT **4**
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025 5
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT **7**
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025 7
BAB IV KESIMPULAN **8**

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintah bersih (*clean governance*) dan ke pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam menciptakan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan sisitem administrasi Negara, Reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Upaya sebagai tindak lanjut dari reformasi birokrasi adalah salah satunya melaksanakan perbaikan layanan publik di Kecamatan Pejagoan. Dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanannya. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak baik, efektif dan efisien. Selain itu tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan Kecamatan Pejagoan dalam mendukung reformasi birokrasi. Oleh karena itu perlu diketahui persepsi dari pengguna layanan terhadap setiap pelayanan yang ada di Kecamatan Pejagoan. Persepsi ini dapat menginterprestasi mengenai hal–hal yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Harapannya agar Kecamatan Pejagoan dapat lebih maju dalam melayani kebutuhan dan respon masyarakat.

Prinsip pelayanan yang mencakup mudah, transparan, dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar–benar diwujudkan. Upaya perbaikan layanan terlebih dahulu dilakukan dengan melibatkan *assesment* kebutuhan masyarakat, sehingga perbaikan layanan dilakukan sesuai dengan kebutuhan, untuk itu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bagian dari *assesment* atas kebutuhan. Dinamika masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya–upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada identifikasi kritis dalam bentuk umpan balik (*feedback*) dari penerima layanan

langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas ini dimaksud adalah ketercapaian indikator–indikator mutu, sedang kuantitas disini dimaksud adalah daya jangkau layanan. Kesemuanya itu membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan. Oleh karena itu survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik ini dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun dasar hukum penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 31 Tahun 2014 tentang Pedoman Misteri Shoping Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksud adalah untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Pejagoan sebagai penyelenggara pelayanan publik di Wilayah Kecamatan Pejagoan.

Tujuan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas kinerja / kualitas pelayanan yang diberikan Kecamatan Pejagoan kepada masyarakat sebagai bahan untuk menentukan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkala dan berkesinambungan.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2025 oleh Kecamatan Pejagoan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen per Triwulan dalam setahun melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link https://skm.kebumenkab.go.id mendasari Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 060/274 Tanggal 04 Maret 2021 halImplementasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara Elektronik per triwulan dalam setahun.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam menyelenggaran 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 III Tahun 2025

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Pejagoan Triwulan III Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2
Ringkasan Hasil SKM Triwulan III Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	99,59	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99,59	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	99,6	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	99,6	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	99,65	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	98,73	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	99,59	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,9	Sangat Baik

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat bahwa hampir semua unsur pada komponen penunjang IKM, terkait nilai mutu layanannya disetiap unsur sudah sangat baik dan sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan, sehingga masing-masing dalam unsur penilaian tidak ada yang perlu diintervensi. 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 III Tahun 2025

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2025)												Penanggung Jawab
			Juli				Agustus				September				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Membuat papan informasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan pelayanan non perizinan	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	KASI PELAYANAN UMUM DAN KESEJAHTERAAN SOSIAL
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Memberikan pengarahan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan terkait sistem, mekanisme, prosedur layanan	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	KASI PELAYANAN UMUM DAN KESEJAHTERAAN SOSIAL
3	Persyaratan	Membuat informasi persyaratan pelayanan administrasi pada ruang pelayanan, serta menampilkan persyaratan pada website kecamatan.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	KASI PELAYANAN UMUM DAN KESEJAHTERAAN SOSIAL

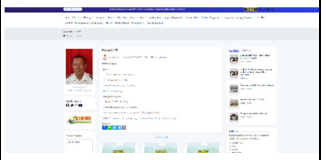
Sumber data: Pengolahah Data SKM Tahun 2025

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 III Tahun 2025

Tabel 3.1
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Memberikan pengarahan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan terkait sistem, mekanisme, prosedur layanan	Sudah	Staf bagian pelayanan memberikan pengarahan mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur layanan		
2	Memberikan pengarahan kepada warga yang mengalami kesulitan terkait sistem, mekanisme, prosedur layanan	Sudah	Staf bagian pelayanan memberikan pengarahan mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur layanan		-
3	Membuat informasi persyaratan pelayanan administrasi pada ruang pelayanan, serta menampilkan persyaratan pada website kecamatan.	Sudah	Sudah tersedia di website kecamatan		-

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kecamatan Pejagoan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan III Tahun 2025 sebanyak 80%.
   (Prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%)
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, sehingga:
   NIHIL
3. 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:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Membuat papan informasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan pelayanan non perizinan	Sudah tercetak dan terpasang di ruang pelayanan	Juli - Sept 2025	KASI PELAYANAN UMUM DAN KESEJAHTERAAN SOSIAL	DISDUKCAPIL, Desa Se-Kecamatan Pejagoan
2	Membuat informasi persyaratan pelayanan administrasi pada ruang pelayanan, serta menampilkan persyaratan pada website kecamatan.	Website https://kec-pejagoan.kebumenkab.go.id/ kepada masyarakat pengguna layanan	Juli - Sept 2025	KASI PELAYANAN UMUM DAN KESEJAHTERAAN SOSIAL	DISDUKCAPIL, Desa Se-Kecamatan Pejagoan
3	Memberikan pengarahan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan terkait sistem, mekanisme, prosedur layanan	Pengarahan langsung kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan	Juli - Sept 2025	KASI PELAYANAN UMUM DAN KESEJAHTERAAN SOSIAL	DISDUKCAPIL, Desa Se-Kecamatan Pejagoan

Kebumen, 9 Oktober 2025

PLT CAMAT PEJAGOAN
KABUPATEN KEBUMEN

ANDRI KURNIAWAN, S.STP
Pembina
NIP. 198503082003121001