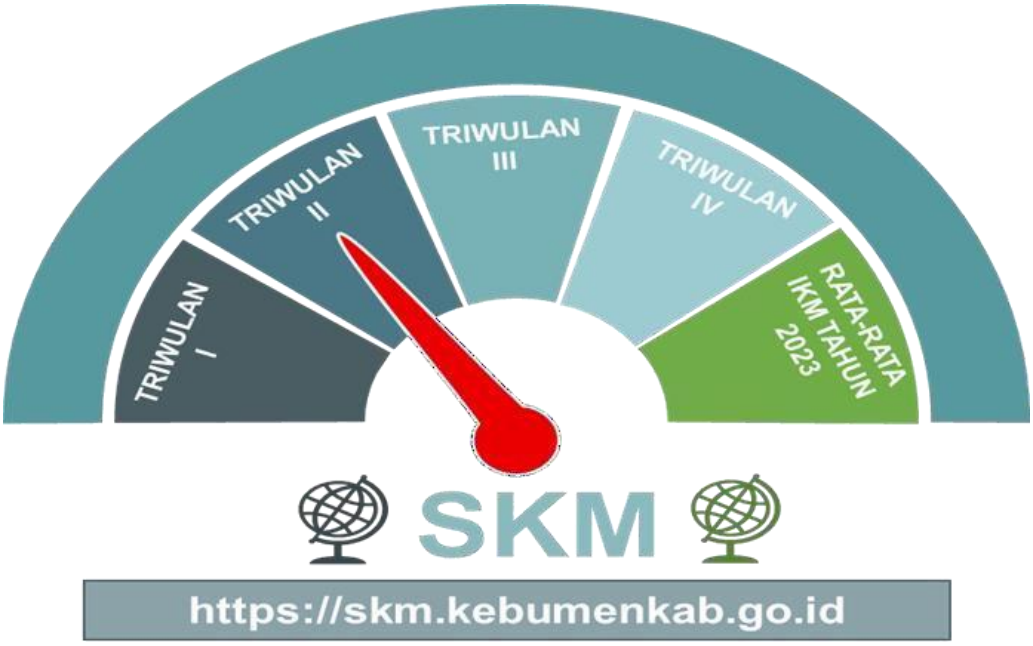
LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III 2025



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN KEBUMEN

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR.....

DAFTAR ISI .....

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 1

1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat 2

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT..... 3

2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025 4

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT 6

3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025..... 6

BAB IV KESIMPULAN 8

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen telah dapat diselesaikan. Laporan ini disusun dalam rangka pelaksanaan atas amanat yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi terhadap Pelayanan Publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Sesuai dengan tugas dan fungsinya Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen melakukan fungsi pelayanan kepada Perangkat Daerah, sehingga Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen dapat dikategorikan sebagai unit penyelenggara pelayanan urusan ketentraman masyarakat dan ketertiban umum. Sehingga untuk mengetahui hasil dari proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen telah melakukan survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2025. Survei dilakukan untuk mengetahui unsur yang memiliki nilai rendah, sehingga dapat dilakukan upaya perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu masukan dan saran dari berbagai pihak sangat kami harapkan dalam upaya perbaikan ke depan. Semoga laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 ini dapat bermanfaat bagi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen khususnya dan Pemerintah Kabupaten Kebumen pada umumnya.

Kebumen, 30 September 2025
KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN KEBUMEN

IRA PUSPITASARI, SH., M.Ec.Dev
NIP. 198004172006042015

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Satuan Polisi Pamong Praja di bentuk untuk menegakkan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman, serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat. Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dapat dinyatakan berhasil jika pelayanan-pelayanan yang dilaksanakan telah memenuhi tugas dan peran tersebut. Masyarakat berharap Satuan Polisi Pamong Praja dapat menjalankan tugasnya secara baik dan tegas namun tetap dilakukan secara humanis sehingga tetap sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat. Untuk memastikan tugas dan peran tersebut telah dipenuhi, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen melakukan pelayananya itu Pada Bidang Trantibum dan Damkar yaitu Penertiban Ketentraman dan Keteritiban Umum dan Pemadam Kebakaran. Penerapan pelayanan prima yaitu pelayanan yang di berikan kepada publik/masyarakat dapat memuaskan pihak yang dilayani, sebagaimana di sebutkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini, dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan dapat diinput sebagai bahan evaluasi untuk menentukan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

1. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Peraturan Bupati Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan

Pemerintah Kabupaten Kebumen

4. Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 060/274 Tanggal 04 Maret 2021 hal Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara Elektronik per triwulan dalam setahun.

1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun maksud dan tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan public dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen.

2. Tujuannya adalah :
   a) Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen;
   b) Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan;
   c) Memperoleh umpan balik berupa masukan/keluhan dari Perangkat Daerah dan masyarakat Kabupaten Kebumen sebagai upaya perbaikan/peningkatan
   d) Melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan dan harapan Perangkat Daerah dan masyarakat untuk melakukan perbaikan terhadap pelayanan;

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 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen per Triwulan dalam setahun melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link https://skm.kebumenkab.go.id Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Pasal 12 ayat (1) yang berbunyi Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara berkala dalam 1 (satu) tahun.

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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen 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	96,88	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,88	A
3	Waktu Penyelesaian	97,92	A
4	Biaya/Tarif	100	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97,92	A
6	Kompetensi Pelaksana	100	A
7	Perilaku Pelaksana	100	A
8	Sarana dan Prasarana	97,92	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100	A

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya 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 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	Persyaratan	1.1 Patroli Sepeda	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Kepala Bidang Ketenteraman dan Ketertiban Umum
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.1 Memaksimalkan Pelayanan 24 jam	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja
3	Sarana dan Prasarana	3.1 Pemeliharaan mobilitas	v			v		v			v		v		Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja

Sumber data: Pengolahah Data SKM Tahun 2025

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

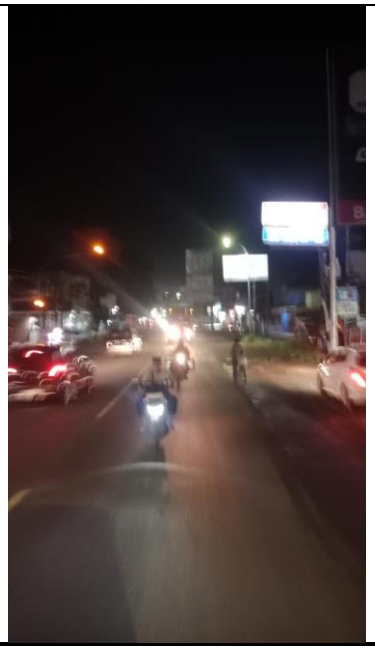
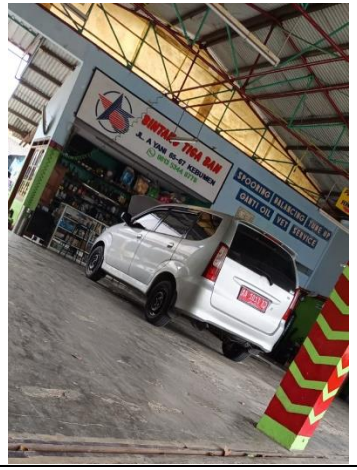
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan sebagai berikut:

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)	DokumentasiKegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Patroli Sepeda	Sudah	Satuan Polisi Pamong Praja melaksanakan kegiatan patroli sepeda dalam rangka menjaga ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat. Patroli ini dilakukan dengan menggunakan sepeda sebagai sarana mobilitas petugas untuk menjangkau area-area publik secara lebih efektif, humanis dan ramah lingkungan.		
2	2.1 Patroli wilayah	Sudah	Patroli wilayah merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilaksanakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam rangka menjaga ketertiban umum dan		

			ketenteraman masyarakat. Kegiatan ini dilakukan dengan cara melakukan pemantauan dan pengawasan secara langsung di berbagai titik wilayah yang dianggap rawan terjadinya pelanggaran peraturan daerah.		
	3.3 Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Pendukung pelayanan	Sudah	Pemeliharaan Rutin saspras		

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan III Tahun 2025 sebanyak 100% dan
2. 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	Pengembangan kapasitas untuk anggota damkar	Dengan adanya pengembangan kapasitas diharapkan kapasitas anggota Damkar dapat meningkat secara optimal, sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan profesional dalam setiap penanganan kejadian kebakaran maupun kondisi darurat lainnya.	Tahun 2026	Kepala Bidang Penangulangan Kebakaran dan Penyelamatan	TAPD