

Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

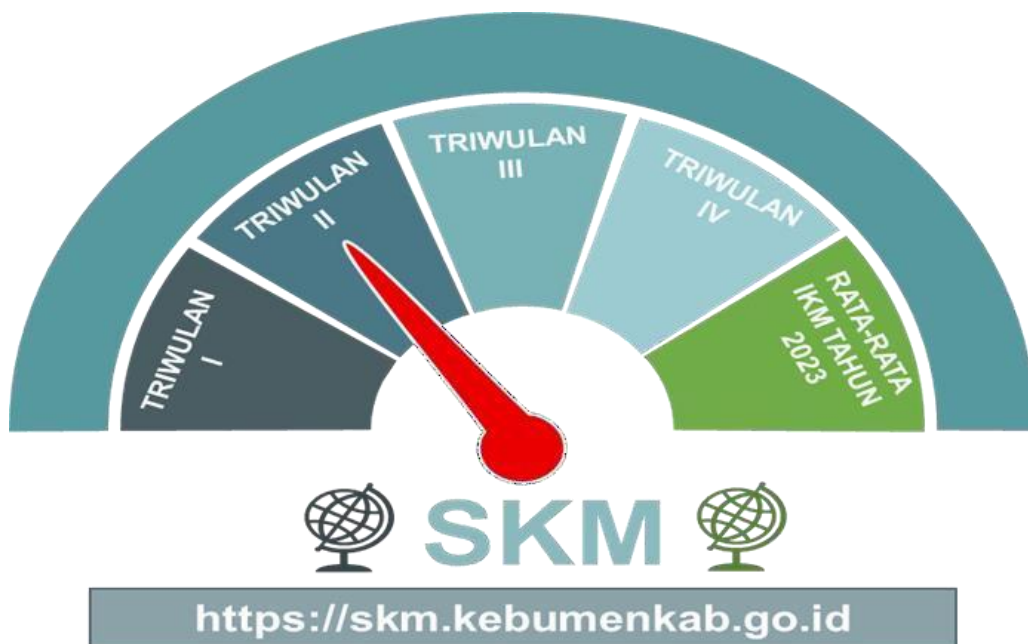
Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN KEBUMEN
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	1
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	8
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	

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.

Satuan Polisi Pamong Praja 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 Satuan Polisi Pamong Praja 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 manual 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 Satuan Polisi Pamong Praja 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) Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 675.456 orang dan sampel sebanyak 252 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

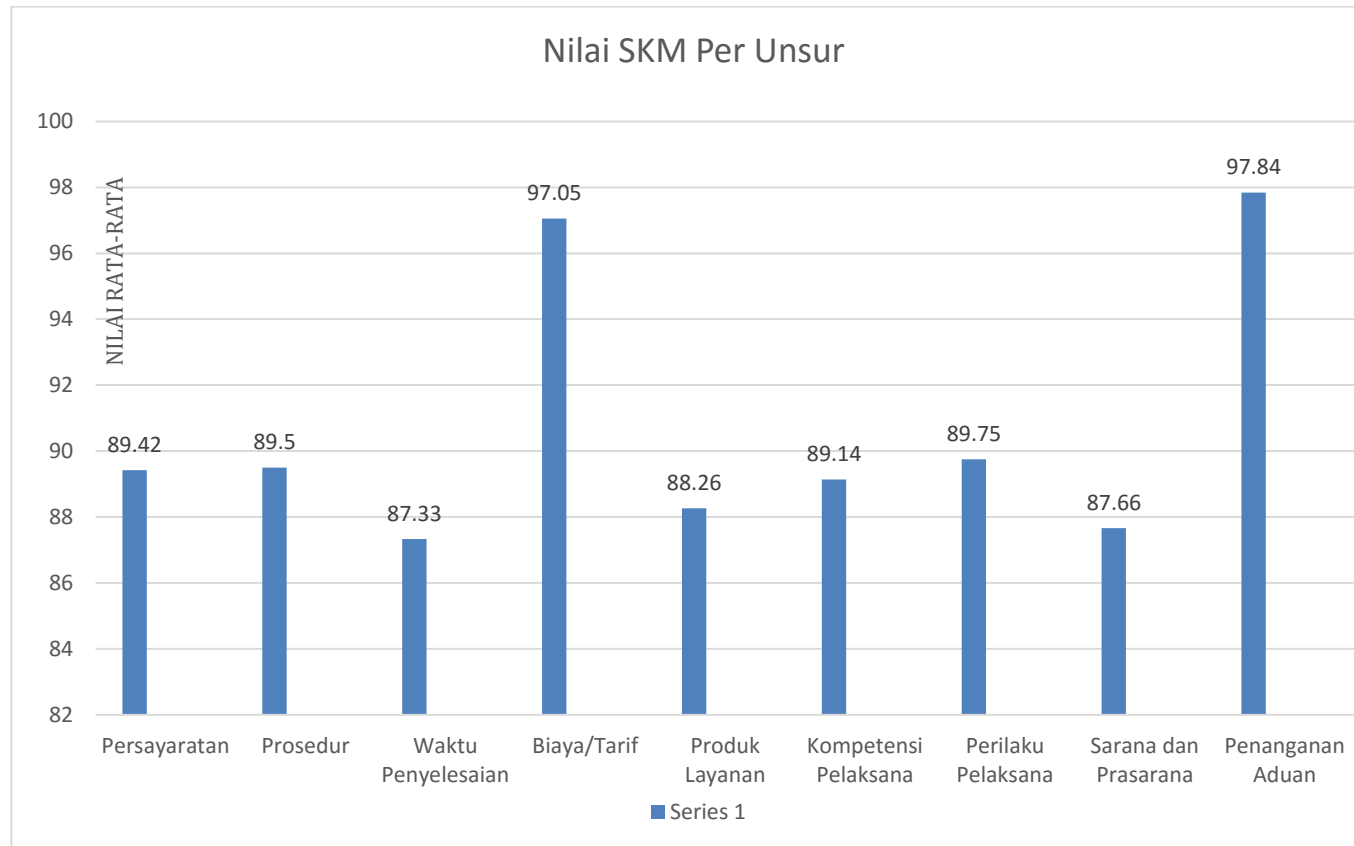
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 252 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	171	0,68%
		Perempuan	81	0,33%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	6	0,02%
		SMA/Sederajat	141	0,55%
		D1/D2/D3	37	0,15%
		D4/S1	65	0,26%
		S2	1	0,003%
		S3	1	0,003%
3	Pekerjaan	ASN	104	0,42%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	42	0,17%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	23	0,091%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	5	0,019%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	74	0,30%

4	Usia	<=20	0	0%
		20-29	85	0,33%
		30-39	168	0,67%
		40-49	86	0,34%
		>=50	47	0,19%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									IKM Per Jenis Layanan
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Penegakkan Perda dan Perkada	28	90,18	89,29	86,61	97,32	90,18	89,29	90,18	90,18	99,11	90,46
2	Penanggulangan Kebakaran	85	89,71	90,59	90	98,82	87,94	89,71	92,06	85,59	98,24	90,49
3	Pengamanan dan Pengendalian Ketentraman dan Ketertiban	91	88,74	90,11	86,26	97,8	88,46	89,01	88,74	87,36	95,05	89,27
4	Penanganan Layanan Non Kebakaran	48	89,06	88,02	86,46	94,27	86,46	88,54	88,02	87,5	98,96	88,8
Rata-rata IKM Per Unsur			89,42	89,5	87,33	97,05	88,26	89,14	89,75	87,66	97,84	89,75
IKM Unit Layanan			89,75									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu penyelesaian, sarana dan prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aspek waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 87,33. Selanjutnya aspek sarana dan prasarana jenis pelayanan yang mendapatkan nilai 87,66 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

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 penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

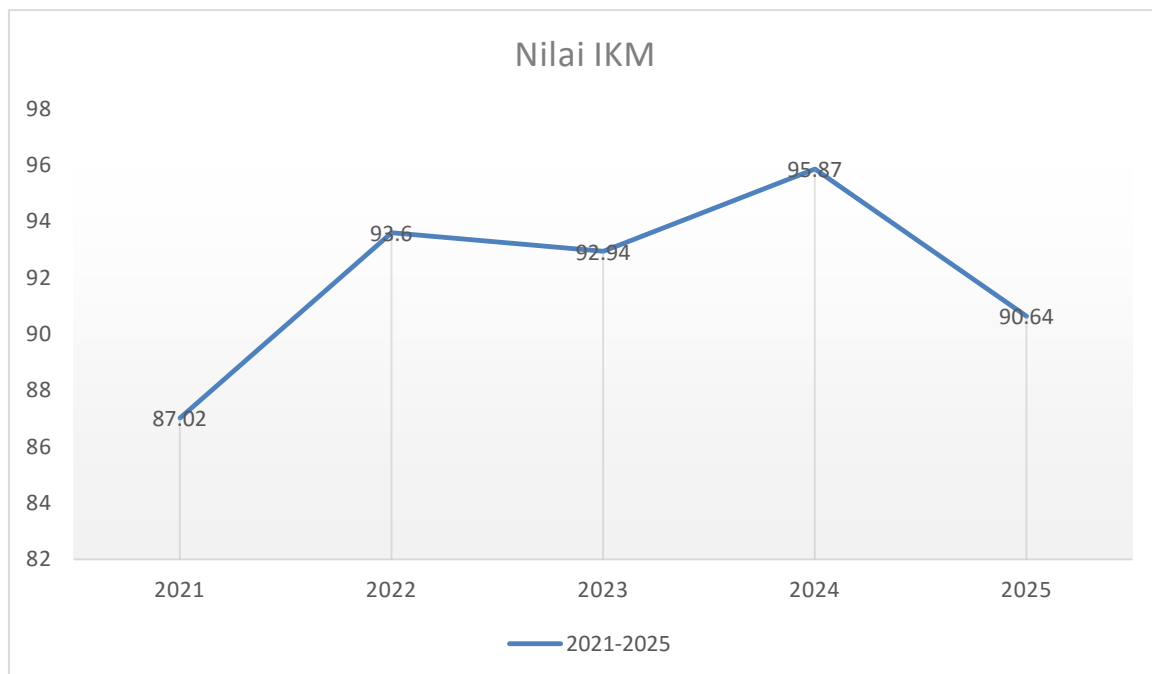
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu penyelesaian	Kegiatan Ngopi Bareng (Ngobrol Permasalahan Internal) tentang kegiatan Pelatihan Mandiri Anggota Damkar Dalam Operasi Penyelamatan	Juni 2026	Kepala Bidang Gulkarmat

		(Rescue)		
2	Sarana dan Prasarana	Pembelian laptop dan handphone	Juni 2026	Sekretariat dan bidang

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Tren Nilai SKM 2021-2025



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen periode/triwulan (I) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode/Triwulan I

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	87,5
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,63
3	Waktu Penyelesaian	90,63
4	Biaya/Tarif	90,63
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,63
6	Kompetensi Pelaksana	93,75
7	Perilaku Pelaksana	90,63
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,63
9	Sarana dan Prasarana	96,88

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode/triwulan I. 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.	Sosialisasi Pemadam Kebakaran kepada Masyarakat	Sudah	Sosialisasi Pemadaman dan Penyelamatan terhadap masyarakat, Tempat Usaha dan Kunjungan dari Sekolah dalam Tema Edukasi Wisata	
2.	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.	

3	Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	Sudah	Pemeliharaan Rutin saspras	
---	---	-------	----------------------------	---

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 252 orang mengisi SKM pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen di tahun 2026. Layanan pengamanan dan pengendalian ketentraman dan ketertiban menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 139 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,75. Meskipun demikian, nilai SKM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian, sarana dan prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kebumen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Kebumen, 09 Juli 2026

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja

Kabupaten Kebumen



IRA PUSPITASARI, SH., M.Ec.Dev

NIP. 198004172006042015

LAMPIRAN