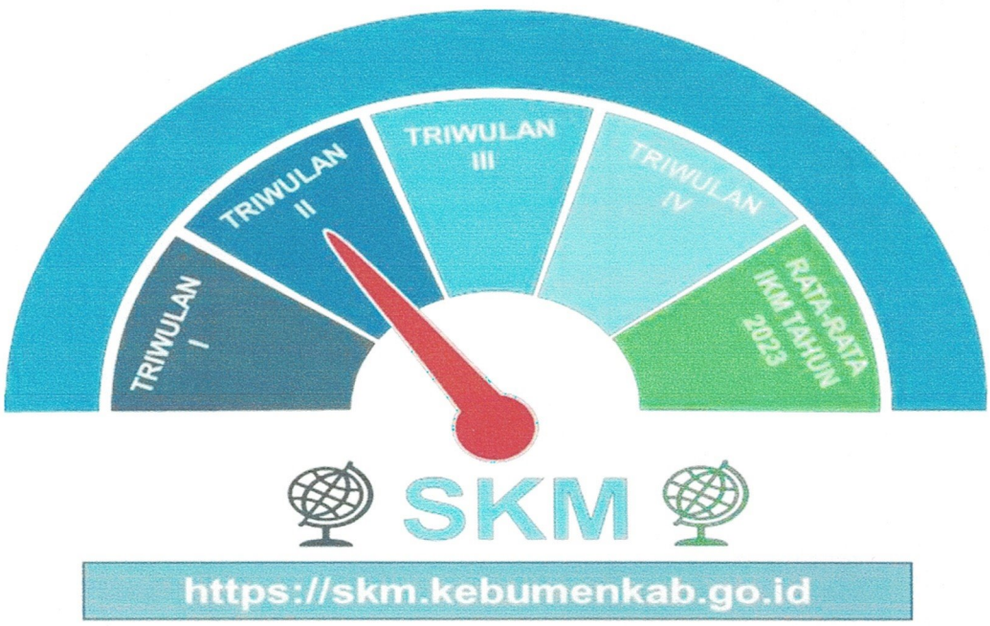
Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2024



KECAMATAN BULUSPESANTREN
KABUPATEN KEBUMEN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa atas segala rakhmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Buluspesantren Triwulan III Tahun 2024 ini. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Buluspesantren.

Dengan Survey Kepuasan Masyarakat ini ini diharapkan adanya masukan dari masyarakat berupa penilaian objektif atas kinerja Kecamatan Buluspesantren selama menjalankan tugas dan fungsinya, penilaian masyarakat ini akan diolah yang kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program di masa mendatang. Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat ini berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Semoga respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam survey kepuasan masyarakat ini dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik yang ada di Kecamatan Buluspesantren.

Kebumen, 4 September 2024
Camat Buluspesantren

WAWAN SUJAKA, S.STP
Pembina Tk I/ IVb
NIP. 19780818 199711 1 001

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 4

2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024 ... 4

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT 7

3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan MasyarakatTriwulan III Tahun 2024..... 7

BAB IV KESIMPULAN 9

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di kecamatan. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Buluspesantren merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Tepadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah WNI, Penerbitan KK, Penerbitan Akte Kelahiran, Penerbitan Akte Kematian, Pemberian Rekomendasi, dan Legalisasi Umum.

Sebagai tindak lanjut implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah ditetapkan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen dan Keputusan Bupati Kebumen Nomor 060/355 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen guna menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat dengan metode survei yang seragam, untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Sebagai dasar pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen termasuk Kecamatan Buluspesantren mengacu pada:

a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
e. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi;
f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
g. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;
h. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
i. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik; dan
j. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang PedomanPelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Kecamatan Buluspesantren mempunyai maksud untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Buluspesantren. Adapun tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Kecamatan Buluspesantren yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mengetahui rencana tindak lanjut perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan sasaran dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat dilingkungan Kecamatan Buluspesantren sebagai berikut:

a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
b. mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk meningkatkankualitas pelayanan publik;
c. mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilaksanakan survei kepuasan masyarakat di lingkunganKecamatan Buluspesantren diperoleh manfaat yaitu:

a. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kecamatan Buluspesantren;
b. diketahui kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kecamatan

Buluspesantren yang telah dilaksanakan secara periodik;

c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindaklanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
d. diketahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
e. memacu peningkatan kinerja pelayanan; dan
f. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kecamatan Buluspesantren.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2024 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 2.1.1
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 Triwulan III Tahun 2024

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2024 Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Buluspesantren Triwulan III Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di berikut ini:

Tabel 2.1.2
Ringkasan Hasil SKM Triwulan III Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	98.89	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97.96	A
3	Waktu Penyelesaian	96.48	A
4	Biaya/Tarif	100.00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	98.89	A
6	Kompetensi Pelaksana	97.96	A
7	Perilaku Pelaksana	97,96	A
8	Sarana dan Prasarana	98,43	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.96	A

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu,perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai terendah. 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:

2.1.3 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2024

No.	PrioritasUnsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												PenanggungJawab
			Juli				Agustus				September				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian (U1)	Efisiensi dan efektivitas waktu layanan	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Kasi PU dan Kesos
		Camat Memberikan Pengarahan kepada seluruh pegawai melalui Apel Pagi	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Camat
		Staf *meeting* seluruh karyawan dan karyawati	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Camat
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	Penguatan dan implementasi layanan sesuai SOP	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Kasi PU dan Kesos
		Layanan satu pintu	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Kasi PU dan Kesos
3	Kompetensi Pelaksana (U3)	Petugas dibekali instruksi dan arahan dalam melayani melalui pelaksanaan Apel Pagi rutin	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Camat
		Pegawai diberikan kesempatan mengikuti pelatihan sesuai dengan kompetensinya	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Kasubag Umpeg

Sumber Data: Pengolahan Data IKM Tiwulan III Tahun 2024

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 2024

Tabel 3.1
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Efisiensi dan efektivitas waktu layanan	Sudah	Pelayanan sesuai alur layanan dan SOP	https://drive.google.com/file/d/1aDR3pOgz9U15zubKWaPeDfrRUryT8M6O/view?usp=drive_link	Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang tepat waktu, banyak faktor yang mempengaruhi dan menjadi tantangan atau hambatan antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta karakter pengguna layanan
	Camat Memberikan Pengarahan kepada seluruh pegawai melalui Apel Pagi	Sudah	Camat secara rutin memberikan pengarahan kepada seluruh pegawai melalui Apel Pagi	https://drive.google.com/file/d/1ogSdUrblinQcTgErFKa4MauxBK7twk7J/view?usp=drive_link	Terkadang petugas masih terlambat dalam mengikuti apel pagi dan kadang tidak mengikuti apel pagi
	Staf *meeting* karyawan dan karyawati	Sudah	Camat secara rutin memberikan pengarahan dan evaluasi serta instruksi kepada seluruh pegawai terkait seluruh agenda kecamatan termasuk yang terkait dengan layanan	https://drive.google.com/file/d/1tUYi8kfflrDkuuVMzIlsQSdr9j0lEMee/view?usp=drive_link	Terkadang tidak semua karyawan mengikuti staff meeting dikarenakan ada agenda dinas lain atau berhalangan karena sebab lain

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Penguatan dan implementasi layanan sesuai SOP	Sudah	Pelayanan sesuai alur layanan dan SOP	https://drive.google.com/file/d/1aDR3pOgz9U15zubKWaPeDfrRUryT8M6O/view?usp=drive_link	Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yangtepat waktu, banyak faktor yang mempengaruhi dan menjadi tantangan atau hambatan antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta karakter pengguna layanan (masyarakat)
	Layanan satu pintu	Sudah	Camat secara rutin memberikan pengarahan dan penegasan layanan satu pintu kepada seluruh pegawai melalui Apel Pagi	https://drive.google.com/file/d/1rHZLvGs3qDeGb9v4QR3otFhy7I3BoXe1/view?usp=drive_link	Terbatasnya sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Buluspesantren
3	Petugas dibekali instruksi dan arahan dalam melayani melalui pelaksanaan Apel Pagi rutin	Sudah	Camat secara rutin memberikan pengarahan dan instruksi kepada seluruh pegawai melalui Apel Pagi	https://drive.google.com/file/d/1ogSdUrblinQcTgErFKa4MauxBK7twk7J/view?usp=drive_link	Terkadang petugas masih terlambat dalam mengikuti apel pagi dan kadang tidak mengikuti apel pagi
	Pegawai diberikan kesempatan mengikuti pelatihan sesuai dengan kompetensinya	Belum			Terbatasnya sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Buluspesantren

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Buluspesantren telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan III Tahun 2024 sejumlah 6 (enam) tindak lanjut dari total 7 (tujuh) Rencana tindak Lanjut (85,71%);
2. 1 (satu) Rencana Tindak Lanjut yang belum ditindaklanjuti karena disebabkan hal-hal sebagai berikut:
   a. Keterbatasan jumlah personel pelayanan umum di Kecamatan Buluspesantren;
   b. Hanya 1 (satu) orang operator KTP dan KIA, idealnya layanan KTP dan KIA tersendiri;
   c. Selain layanan cetak KTP dan KIA, operator KTP dan KIA juga merangkap pelayanan umum lainnya.
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	Mengirim 1 (satu) orang personel kecamatan (pengadministrasi umum) untuk mengikuti pelatihan SIAK di Disdukcapil	Koordinasi dengan 1 Disdukcapil	3 bulan	Kasubag Umpeg	Disdukcapil

Kebumen, September 2024
Camat Buluspesantren

WAWAN SUJAKA, S.STP
Pembina Tk I/ IVb
NIP. 19780818 199711 1 001