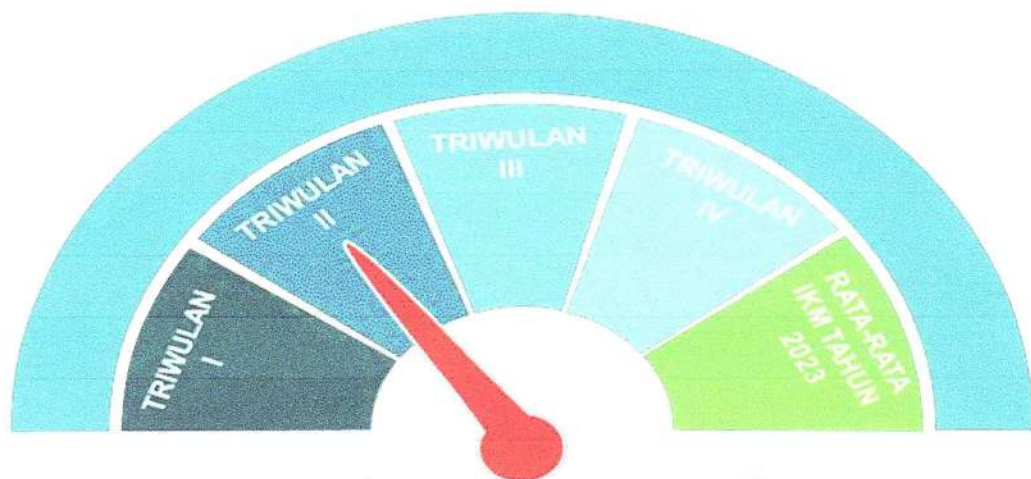


Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat
kepuasan masyarakat terhadap pelayanan
yang diterima



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I DAN II TAHUN 2024



SKM



<https://skm.kebumenkab.go.id>

**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN
KEBUMEN**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I (satu) dan II (dua) tahun 2024 ini dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Kebumen pada umumnya dan bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen pada khususnya.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak khususnya bagi seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen sehingga Laporan ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Demikian Laporan SKM ini dibuat dengan harapan semoga dapat memberikan kontribusi sebagai acuan dan pedoman bagi penyelenggara pemerintahan terutama bagi pejabat dan pelaksana kegiatan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen dalam upaya peningkatan layanan yang lebih baik dengan mengedepankan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kebumen, 28 Juni 2024

Kepala Badan Kepegawaian Dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Kebumen



H. Moh. Amirudin, S.IP., M.M.
Pembina Utama Muda / IVc
NIP. 19680424 198303 1 011

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 I Tahun 2024....	4
2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024....	6
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	8
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024.....	8
3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024.....	10
BAB IV KESIMPULAN	11

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dan dalam rangka memperoleh Indeks Pelayanan Publik Daerah dengan memperhatikan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara yang beragam, maka dalam melaksanakan SKM diperlukan metode survei yang seragam. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu cara yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Kebumen 7 tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen
10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 128 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi, Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen.

1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Maksud penyusunan pedoman pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebagai pedoman bagi Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan metode survei yang seragam.
2. Tujuan dilaksanakan SKM adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen.

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> mendasari Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 000.8 / 11495 Tanggal 26 Juni 2024 hal Permohonan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I dan II Tahun 2024.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah 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 2024

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen Triwulan I Tahun 2024 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 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	84,06	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,03	B
3	Waktu Penyelesaian	81,82	B
4	Biaya/Tarif	94,05	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87,7	B
6	Kompetensi Pelaksana	86,32	B
7	Perilaku Pelaksana	86,3	B
8	Sarana dan Prasarana	83,15	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,35	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 I Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab
			April				Mei				Juni				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Unsur Terendah 1	1.1 Penetapan JKK/JKK Tewas	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Bid. Adminpeg	
		1.2 Penyajian Data My ASN	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Bid. IPKPK	
		1.3 Mutasi Pegawai Negeri Sipil Antar Kabupaten/Kota Antar Provinsi	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Bid. Adminpeg	
2	Unsur Terendah 1	2.1 Penetapan JKK/JKK Tewas	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Bid. Adminpeg	
		2.2 Mutasi Pegawai Negeri Sipil Antar Kabupaten/Kota Antar Provinsi	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Bid. Adminpeg	
		2.3 Mutasi Pegawai Negeri Sipil Antar Kabupaten/Kota Dalam Provinsi	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Bid. Adminpeg	
3	Unsur Terendah 1	3.1. Penetapan JKK/JKK Tewas	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Bid. Adminpeg	
		3.2 Penyajian data ASN	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Bid. IPKPK	
		3.3 Mutasi Pegawai Negeri Sipil Antar Kabupaten/ Kota Antar Provinsi	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Bid. Adminpoeg	

Sumber data: Pengolahah Data SKM Tahun 2024

2.2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

Hasil survei kepuasan masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen Triwulan II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.4
Ringkasan Hasil SKM Triwulan II Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	94,72	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,97	A
3	Waktu Penyelesaian	92,52	A
4	Biaya/Tarif	98,09	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,89	A
6	Kompetensi Pelaksana	92,58	A
7	Perilaku Pelaksana	93,31	A
8	Sarana dan Prasarana	92,84	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,5	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 2.5

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab
			Juli				Agust				Sept				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Unsur Terendah 1	1.1 Pengiriman Calon Peserta LATSAR CPNS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Bid. PSDM
		1.2 Ijin Keterangan Perceraian bagi ASN	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Bid. IPKPK
		1.3 Penetapan JKK/JKK Tewas	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Bid. Adminpeg
2	Unsur Terendah 1	2.1 Pengiriman Calon Peserta Latsar CPNS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Bid. PSDM
		2.2 Ijin/ Keterangan Perceraian bagi ASN	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Bid. IPKPK
		2.3 Penetapan JKK/JKK Tewas	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Bid. Adminpeg
3	Unsur Terendah 1	3.1 Pengiriman Calon Peserta Latsar CPNS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Bid. PSDM
		3.2 Ijin/ Keterangan Perceraian bagi ASN	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Bid. IPKPK
		3.3 Penetapan JKK/JKK Tewas	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Bid. Adminpeg

Sumber data: Pengolah Data SKM 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 I Tahun 2024

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

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Penetapan JKK/JKK Tewas	Sudah	Pengurusan JKK/JKK tewas sudah sesuai dengan SOP.	https://drive.google.com/file/d/1spQirdELnRLq8rumALcMb-bRnuZTPnLO/view?usp=drive_link	Penentuan Rekomendasi JKK/JKK tewas menunggu hasil sidang dari BKN Jakarta.
	1.2 Penyajian Data My ASN	Sudah	Waktu pelayanan sesuai dengan SOP	https://drive.google.com/file/d/1spQirdELnRLq8rumALcMb-bRnuZTPnLO/view?usp=drive_link	Responden belum paham tentang prosedur permintaan data.
	1.3 Mutasi Pegawai Negeri Sipil Antar Kabupaten/Kota Antar Provinsi	Sudah	Updating ketentuan persyaratan ada di aplikasi SIMENIK	https://drive.google.com/file/d/1PFRpkamn2ph7PahpRKBXOsXeoMMngury/view?usp=sharing https://simpeg.kebumenka b.go.id/web/simenik/	Responden belum paham penggunaan aplikasi SIMENIK
2	2.1 Penetapan JKK/JKK Tewas	Sudah	Pengurusan JKK/JKK tewas sudah sesuai dengan SOP.	https://drive.google.com/file/d/1spQirdELnRLq8rumALcMb-bRnuZTPnLO/view?usp=drive_link	Responden belum paham tentang prosedur pengusulan JKK/JKK tewas.
	2.2 Mutasi Pegawai Negeri Sipil Antar Kabupaten/Kota Antar Provinsi	Sudah	Sistem / mekanisme sudah menggunakan digitalisasi melalui aplikasi SIMENIK	https://drive.google.com/file/d/1PFRpkamn2ph7PahpRKBXOsXeoMMngury/view?usp=sharing https://simpeg.kebumenka b.go.id/web/simenik/	Sistem eror karena jaringan tidak lancar.

	2.3 Mutasi Pegawai Negeri Sipil Antar Kabupaten/Kota Dalam Provinsi	Sudah	Sistem / mekanisme sudah menggunakan digitalisasi melalui aplikasi SIMENIK	https://drive.google.com/file/d/1PFRpkamn2ph7PahpRKBXOsXeoMMngury/view?usp=sharing https://simpeg.kebumenka.go.id/web/simenik/	Sistem eror karena jaringan tidak lancar.
3	3.1 Penetapan JKK/JKK Tewas	Sudah	Pengurusan JKK/JKK tewas sudah sesuai dengan SOP.	https://drive.google.com/file/d/1spQirdELnRLq8rumALcMb-bRnuZTPnLO/view?usp=drive_link	Responden belum paham tentang prosedur pengusulan JKK/JKK tewas.
	3.2 Penyajian data ASN	Sudah	Waktu pelayanan sesuai dengan SOP	https://drive.google.com/file/d/1spQirdELnRLq8rumALcMb-bRnuZTPnLO/view?usp=drive_link	-
	3.3 Mutasi Pegawai Negeri Sipil Antar Kabupaten/ Kota Antar Provinsi	Sudah	Sistem / mekanisme sudah menggunakan digitalisasi melalui aplikasi SIMENIK	https://drive.google.com/file/d/1PFRpkamn2ph7PahpRKBXOsXeoMMngury/view?usp=sharing https://simpeg.kebumenka.go.id/web/simenik/	-

3.2. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

Tabel 3.2
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Pengiriman Calon Peserta LATSAR CPNS	Belum	-	-	Tidak menyelenggarakan Latsar CPNS Tahun 2024
	1.2 Ijin Keterangan Perceraian bagi ASN	Sudah	Penyelesaian ijin perceraian sudah sesuai dengan SOP	https://docs.google.com/document/d/1d4ta3PMSvhFHYYRN3k9q-B1VUvNDAkrv/edit	-
	1.3 Penetapan JKK/JKK Tewas	Sudah	Pengurusan JKK/JKK tewas sudah sesuai dengan SOP.	https://drive.google.com/file/d/1spQirdELnRLq8rumALcMb-bRnuZTPnLO/view?usp=drive_link	-
2	2.1 Pengiriman Calon Peserta Latsar CPNS	Sudah	-	-	Tidak menyelenggarakan Latsar CPNS Tahun 2024
	2.2 Ijin/ Keterangan Perceraian bagi ASN	Sudah	Penyelesaian ijin perceraian sudah sesuai dengan SOP	https://docs.google.com/document/d/1d4ta3PMSvhFHYYRN3k9q-B1VUvNDAkrv/edit	-
	2.3 Penetapan JKK/JKK Tewas	Sudah	Pengurusan JKK/JKK tewas sudah sesuai dengan SOP.	https://drive.google.com/file/d/1spQirdELnRLq8rumALcMb-bRnuZTPnLO/view?usp=drive_link	-
3	3.1 Pengiriman Calon Peserta Latsar CPNS	Sudah	-	-	Tidak menyelenggarakan Latsar CPNS Tahun 2024
	3.2 Ijin/ Keterangan Perceraian bagi ASN	Sudah	Penyelesaian ijin perceraian sudah sesuai dengan SOP	https://docs.google.com/document/d/1d4ta3PMSvhFHYYRN3k9q-B1VUvNDAkrv/edit	-
	3.3 Penetapan JKK/JKK Tewas	Sudah	Pengurusan JKK/JKK tewas sudah sesuai dengan SOP.	https://drive.google.com/file/d/1spQirdELnRLq8rumALcMb-bRnuZTPnLO/view?usp=drive_link	-

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2024 sebanyak 86,19% dan Triwulan II Tahun 2024 sebanyak 93,22%, sehingga rata-rata sebesar 89,705%;
(Prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%, untuk rata-rata (capaian % Tw.1 + % Tw.2) / 2)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - a. Pengiriman Calon Peserta LATSAR CPNS tidak ada dikarenakan di tahun 2024 tidak ada penerimaan CPNS
 - b. Responden belum paham penggunaan aplikasi SIMENIK
 - c. Responden belum paham tentang prosedur pengusulan JKK/JKK tewas.
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	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-
3	-	-	-	-	-

Kebumen, 28 Juni 2024

Kepala Badan Kepegawaian Dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Kebumen



H. Moh. Amirudin, S.IP., M.M
Pembina Utama Muda / IVc
NIP. 19680424 199803 1 011