

Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I TAHUN 2026



**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA
KABUPATEN KEBUMEN
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
DAFTAR ISI	ii
BAB I 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 ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	20

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.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 digital 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 14.958 orang dan sampel sebanyak 547 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 547 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	254	46%
		Perempuan	293	54%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	2	0,37%
		SMP/Sederajat	5	0,91%
		SMA/Sederajat	95	17,37%
		D1/D2/D3	118	21,57%
		D4/S1	311	56,86%
		S2/S3	9	1,65%
		Lainnya	7	1,28%
3	Usia	<= 20	1	0,18%
		20-29	120	21,94%
		30-39	224	40,95%
		40-49	154	28,15%
		>=50	48	8,78%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya Tarif	Produk Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana Prasarana	Penanganan Pengaduan	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Pensiun	18	93.06	97.22	97.22	100	95.83	98.61	100	97.22	97.22	96.4
2.	Layanan Pengurusan JKK-JKM	3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
3.	Layanan Kenaikan Pangkat	13	86.54	84.62	84.62	92.31	88.46	88.46	90.38	80.77	94.23	86.94
4.	Layanan Kenaikan Gaji Berkala	11	86.36	84.09	84.09	97.73	84.09	81.82	84.09	84.09	86.36	85
5.	Layanan Perencanaan Kebutuhan/Pengadaan ASN	169	83.43	82.99	82.69	96.15	84.02	84.32	87.28	85.21	95.41	85.97
6.	Layanan Mutasi Antar Daerah	3	75	75	75	75	75	100	75	75	100	79.75
7.	Layanan Mutasi Antar Perangkat Daerah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.	Layanan Pelatihan Kepemimpinan	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99

9.	Layanan Kegiatan CPNS dan PPPK	223	88.23	88.79	87.44	98.43	87.11	87.67	88.34	87.22	97.76	89.21
10.	Layanan Learning Management System	3	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	100	91.67	91.67	100	92.58
11.	Layanan Pelatihan Teknis dan Fungsional	3	83.33	83.33	83.33	100	83.33	83.33	83.33	83.33	100	86.17
12.	Layanan Tugas Belajar	7	100	100	100	100	100	100	96.43	96.43	100	98.21
13.	Layanan Pencantuman Gelar	3	100	100	100	100	91.67	100	83.33	91.67	100	95.33
14.	Layanan Penilaian Kinerja	15	88.33	86.67	86.67	98.33	86.67	90	86.67	86.67	100	89.1
15.	Layanan Cuti	10	87.5	92.5	87.5	97.5	87.5	85	85	85	97.5	88.55
16.	Layanan Izin / Keterangan Perceraian	4	100	93.75	93.75	100	93.75	100	100	87.5	100	95.56
17.	Layanan TAPERA	2	87.5	87.5	87.5	100	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	88
18.	Layanan Pengelolaan dan Pengembangan	3	83.33	83.33	91.67	100	91.67	91.67	91.67	91.67	100	90.75

	Jabatan Fungsional											
19.	Layanan Pemutakhiran Data	56	97.32	97.77	97.77	99.55	97.32	97.77	97.32	97.32	97.77	96.79
Rerata IKM Per Unsur			90.64	90.51	90.61	97.04	90.31	93.12	90.45	89.35	97.43	91.24
IKM Unit Layanan			91.24									
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 perilaku pelaksana dan waktu penyelesaian merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 89.35. Selanjutnya Produk pelayanan yang mendapatkan nilai 90.45 adalah nilai terendah kedua.

Sementara itu, secara kualitatif berdasarkan hasil pengumpulan kritik dan saran, diperoleh masukan dari responden. Menyatakan bahwa informasi terkait layanan Kenaikan Pangkat dinilai tidak kompeten karena kompetensi pelaksana tidak ada tidak lanjutnya.

Berdasarkan temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya berfokus pada peningkatan nilai SKM secara kuantitatif, tetapi juga diarahkan untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan masyarakat. Fokus utama kami adalah meningkatkan transparansi informasi, mempercepat proses pelayanan, serta memperkuat kompetensi dan kapasitas SDM dalam memberikan layanan publik yang berkualitas. 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.	Sarana Prasarana	Menyelenggarakan evaluasi dan penataan fasilitas pelayanan guna meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat.	Maret 2026	
2.	Produk Pelayanan	Mengevaluasi terhadap kesesuaian produk layanan yang dihasilkan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.	Februari 2026	
3.	Perilaku Pelaksana	Menyelenggarakan pembinaan dan penguatan kapasitas bagi petugas pelayanan agar senantiasa bersikap ramah, sopan, responsif, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Januari 2026	

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen periode triwulan IV Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	93.87
2	Prosedur	92.92
3	Waktu Pelayanan	90.04
4	Biaya/Tarif	99.18
5	Produk Pelayanan	92.83
6	Kompetensi Pelaksana	93.51
7	Perilaku Pelaksana	93.77
8	Sarana dan Prasarana	92.82
9	Penanganan Pengaduan	97.24

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode triwulan I Tahun 2026. 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	Melakukan review alur proses layanan untuk mengurangi tahapan yang memperlambat penyelesaian layanan	Sudah	Melakukan peninjauan kembali terhadap alur proses layanan yang berjalan dengan tujuan mengidentifikasi tahapan yang kurang efektif atau menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian layanan. Kegiatan ini dilakukan melalui pemetaan proses (process mapping), diskusi internal dengan tim terkait, serta evaluasi terhadap waktu penyelesaian pada setiap tahapan layanan. Dari hasil review tersebut dilakukan penyederhanaan prosedur dengan menghilangkan tahapan yang tidak memberikan nilai tambah, menggabungkan beberapa proses yang serupa, serta memperjelas pembagian tugas agar alur layanan menjadi lebih efisien dan responsif.	https://kepegawaian.kebumenkab.go.id/ .
	Meningkatkan koordinasi dan kecepatan respon petugas melalui kanal komunikasi pelayanan	Sudah	Meningkatkan koordinasi dan kecepatan respon petugas melalui optimalisasi kanal komunikasi pelayanan yang tersedia, seperti grup komunikasi internal, aplikasi pesan instan, maupun media koordinasi lainnya. Langkah ini dilakukan dengan menetapkan mekanisme komunikasi yang lebih terstruktur, termasuk penunjukan penanggung jawab pada setiap kanal, pengaturan alur penyampaian informasi, serta standar waktu respon terhadap permintaan layanan atau pengaduan yang	https://kepegawaian.kebumenkab.go.id/ .

			masuk. Selain itu, dilakukan pemantauan secara berkala terhadap efektivitas komunikasi untuk memastikan setiap informasi layanan dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat oleh petugas terkait.	
2	Memperbarui serta menyempurnakan informasi layanan pada website dan media digital agar lebih jelas dan mudah diakses	Sudah	Melakukan pembaruan dan penyempurnaan informasi layanan pada website dan media digital dengan tujuan agar informasi yang disampaikan lebih jelas, lengkap, dan mudah diakses oleh masyarakat. Kegiatan ini dilakukan melalui peninjauan terhadap konten layanan yang tersedia, pembaruan informasi yang sudah tidak relevan, serta penambahan penjelasan terkait persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan kanal layanan yang dapat dihubungi. Selain itu, dilakukan penataan tampilan informasi agar lebih sistematis dan mudah dipahami oleh pengguna, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi layanan secara cepat tanpa harus datang langsung ke unit layanan.	https://kepegawaian.kebumenkab.go.id/ .
	Menyederhanakan dan memperbaiki penggunaan aplikasi layanan agar lebih ramah pengguna	Sudah	Melakukan penyederhanaan dan perbaikan penggunaan aplikasi layanan agar lebih ramah pengguna (user-friendly). Upaya ini dilakukan dengan meninjau kembali alur penggunaan aplikasi, mengidentifikasi fitur atau tahapan yang dirasa sulit dipahami oleh pengguna, serta melakukan	https://kepegawaian.kebumenkab.go.id/ .

			penyesuaian pada tampilan dan navigasi agar lebih sederhana dan mudah digunakan. Selain itu, dilakukan penyempurnaan panduan penggunaan aplikasi, baik dalam bentuk petunjuk tertulis maupun informasi bantuan pada aplikasi, sehingga pengguna dapat mengakses layanan secara mandiri dengan lebih mudah dan cepat.	
--	--	--	--	--

BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 547 orang mengisi SKM pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen di tahun 2026. Layanan Kegiatan CPNS dan PPPK menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 223 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 91.24. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana, Produk Pelayanan dan perilaku pelaksana
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Kebumen, April 2026
Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Kebumen



Moh Amrudin, S.IP., M.M
Pembina Utama Muda/ IV c
NIP. 196804241998031011

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Profil Responden	
Jenis Kelamin	☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Umur	☐ <= 20 ☐ 20 - 29 ☐ 30 - 39 ☐ 40 - 49 ☐ >=50
Pendidikan	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIPLOMA ☐ S1 ☐ S2/S3 ☐ LAINNYA
Pekerjaan	☐ PNS/TNI/POLRI ☐ WIRASUSAHA/SWASTA ☐ PETANI ☐ PEDAGANG ☐ MENGURUS RUMAH TANGGA ☐ LAINNYA

1 . Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?

- ☐ 😞 Tidak sesuai
- ☐ 😐 Kurang sesuai
- ☐ 😊 Sesuai
- ☐ 🥰 Sangat sesuai

2 . Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan ?

- ☐ 😞 Tidak mudah
- ☐ 😐 Kurang mudah
- ☐ 😊 Mudah
- ☐ 🥰 Sangat mudah

3 . Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

- ☐ 😞 Tidak cepat
- ☐ 😐 Kurang cepat
- ☐ 😊 Cepat
- ☐ 🥰 Sangat cepat

4 . Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

- ☐ 😞 Sangat mahal
- ☐ 😐 Cukup mahal
- ☐ 😊 Murah
- ☐ 🎉 Gratis

5 . Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- ☐ 😞 Tidak sesuai
- ☐ 😐 Kurang sesuai
- ☐ 😊 Sesuai
- ☐ 🎉 Sangat sesuai

6 . Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan ?

- ☐ 😞 Tidak kompeten
- ☐ 😐 Kurang kompeten
- ☐ 😊 Kompeten
- ☐ 🎉 Sangat Kompeten

7 . Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

- ☐ 😞 Tidak sopan dan ramah
- ☐ 😐 Kurang sopan dan ramah
- ☐ 😊 Sopan dan ramah
- ☐ 🎉 Sangat sopan dan ramah

8 . Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas, sarana dan prasarana (nyaman, bersih)

- ☐ 😞 Buruk
- ☐ 😐 Cukup
- ☐ 😊 Baik
- ☐ 🎉 Sangat Baik

9 . Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

- ☐ 😞 Tidak ada
- ☐ 😐 Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ 😊 Berfungsi kurang maksimal
- ☐ 🎉 Dikelola dengan baik

10 . Bagaimana penilaian Anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, dsb)?

- ☐ 😞 Tidak transparan
- ☐ 😐 Kurang Transparan
- ☐ 😊 Transparan
- ☐ 🥰 Sangat transparan

11 . Bagaimana penilaian Anda tentang integritas petugas pelayanan (tidak meminta atau menerima imbalan, suap, pungutan liar, gratifikasi, atas jasa yang diberikan)?

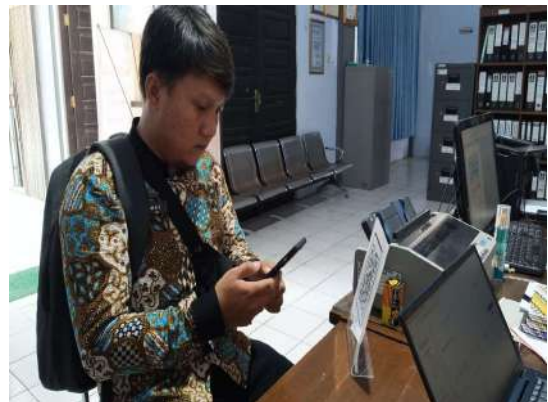
- ☐ 😞 Tidak berintegritas
- ☐ 😐 Kurang Berintegritas
- ☐ 😊 Berintegritas
- ☐ 🥰 Sangat berintegritas

Captcha

11+16=

KIRIM

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

UNIT PELAYANAN PUBLIK BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ TRIWULAN 1 TAHUN 2026

<u>NILAI IKM</u>	<u>RESPONDEN</u>
91.24	Jumlah Responden : 547 orang Jenis Kelamin : Laki-laki = 254 orang : Perempuan = 293 orang Pendidikan : SD = 2 orang : SMP = 5 orang : SMA = 95 orang : DIPLOMA = 118 orang : S1 = 311 orang : S2/S3 = 9 orang : Lainnya = 7 orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS

MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan
Pada Unit Penyelenggara Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Triwulan 1 Tahun 2026

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									Indeks Kepuasan Masyarakat
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Layanan Pensiun	18	93.06	97.22	97.22	100	95.83	98.61	100	97.22	97.22	96.4
2	Layanan Pengurusan JKK-JKM	3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
3	Layanan Kenaikan Pangkat	13	86.54	84.62	84.62	92.31	88.46	88.46	90.38	80.77	94.23	86.94
4	Layanan Kenaikan Gaji Berkala	11	86.36	84.09	84.09	97.73	84.09	81.82	84.09	84.09	86.36	85
5	Layanan Perencanaan Kebutuhan/Pengadaan ASN	169	83.43	82.99	82.69	96.15	84.02	84.32	87.28	85.21	95.41	85.97
6	Layanan Mutasi Antar Daerah	3	75	75	75	75	75	100	75	75	100	79.75
7	Layanan Mutasi Antar Perangkat Daerah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Layanan Pelatihan Kepemimpinan	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
9	Layanan Kegiatan CPNS dan PPPK	223	88.23	88.79	87.44	98.43	87.11	87.67	88.34	87.22	97.76	89.21
10	Layanan Learning Management System	3	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	100	91.67	91.67	100	92.58
11	Layanan Pelatihan Teknis dan Fungsional	3	83.33	83.33	83.33	100	83.33	83.33	83.33	83.33	100	86.17
12	Layanan Tugas Belajar	7	100	100	100	100	100	100	96.43	96.43	100	98.21
13	Layanan Pencantuman Gelar	3	100	100	100	100	91.67	100	83.33	91.67	100	95.33
14	Layanan Penilaian Kinerja	15	88.33	86.67	86.67	98.33	86.67	90	86.67	86.67	100	89.1
15	Layanan Cuti	10	87.5	92.5	87.5	97.5	87.5	85	85	85	97.5	88.55
16	Layanan Izin / Keterangan Perceraian	4	100	93.75	93.75	100	93.75	100	100	87.5	100	95.56
17	Layanan TAPERA	2	87.5	87.5	87.5	100	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	88
18	Layanan Pengelolaan dan Pengembangan Jabatan Fungsional	3	83.33	83.33	91.67	100	91.67	91.67	91.67	91.67	100	90.75
19	Layanan Pemutakhiran Data	56	97.32	97.77	97.77	99.55	97.32	97.77	97.32	97.32	97.77	96.79
Jumlah		547	90.64	90.51	90.61	97.04	90.31	93.12	90.45	89.35	97.43	91.24