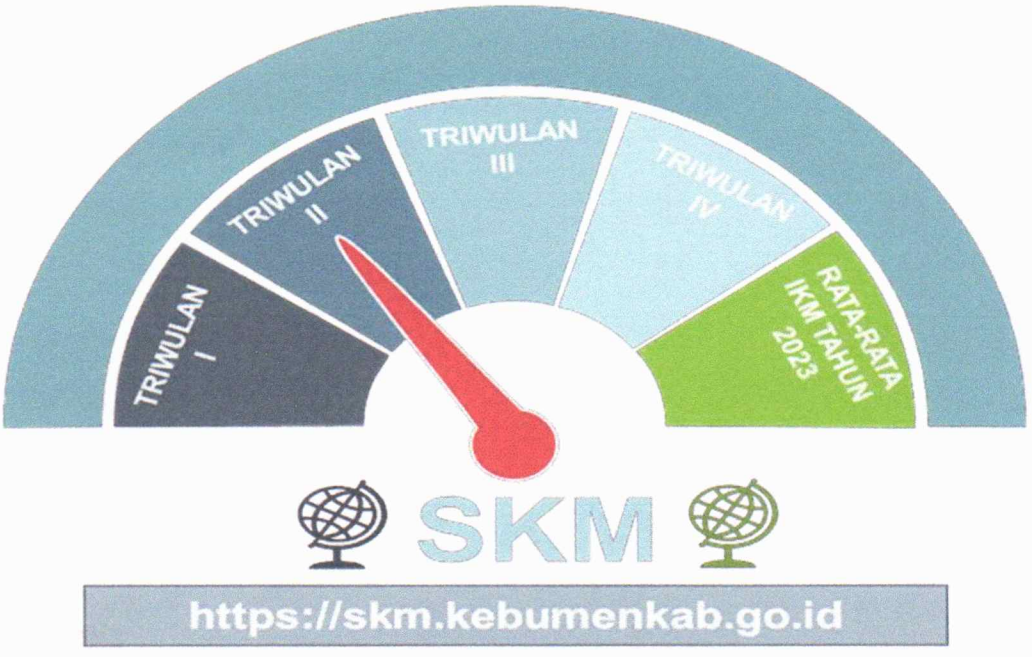
Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN III TAHUN 2026



BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

KABUPATEN KEBUMEN

TAHUN 2026

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 disebarkan 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 2184 responden.

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 2184 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	926	42%
		Perempuan	1258	58%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0.00%
		SD/Sederajat	16	0.73%
		SMP/Sederajat	6	0.27%
		SMA/Sederajat	171	7.83%
		D1/D2/D3	291	13.32%
		D4/S1	1539	70.47%
		S2/S3	154	7.05%
		Lainnya	7	0.32%
3	Usia	<= 20	16	0.8%
		20-29	209	9.8%
		30-39	852	40.1%
		40-49	609	28.7%
		>=50	437	20.6%

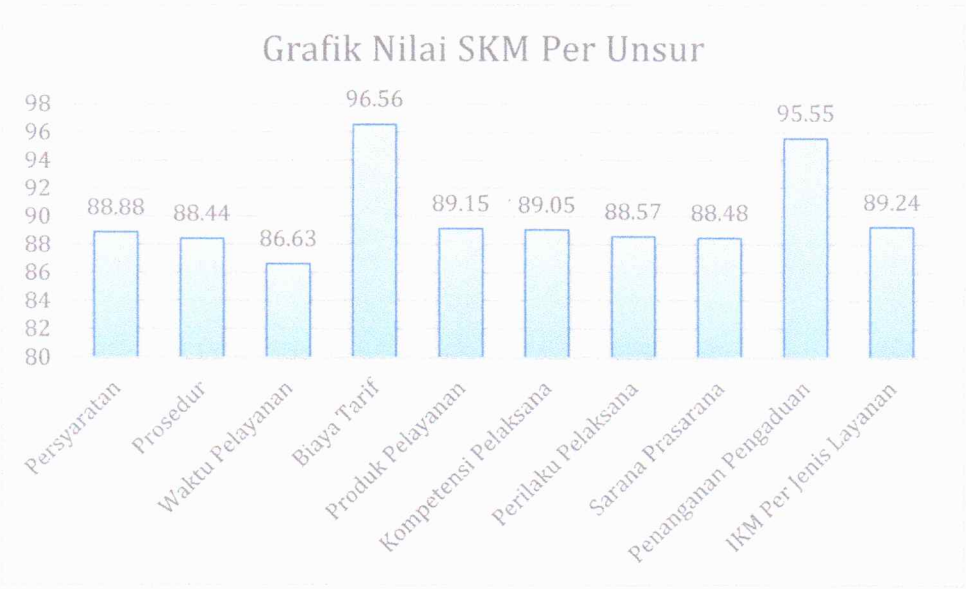
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	147	87.76	86.06	85.71	96.6	85.71	88.44	88.78	86.9	95.92	88.21
2.	Layanan Pengurusan JKK-JKM	8	78.13	81.25	78.13	93.75	84.38	88.38	81.25	81.25	84.38	82.16
3.	Layanan Kenaikan Pangkat	27	85.19	85.19	79.63	97.22	86.11	84.11	84.33	82.41	89.81	85.05
4.	Layanan Kenaikan Gaji Berkala	17	92.65	92.65	88.24	100	92.65	91.18	83.82	92.65	97.06	91.4
5.	Layanan Perencanaan Kebutuhan/Pengadaan ASN	80	87.81	89.69	88.75	95.94	90	91.25	90	88.75	97.5	90.17
6.	Layanan Mutasi Antar Daerah	6	91.67	83.33	83.33	95.83	87.5	87.5	87.5	87.5	95.83	88
7.	Layanan Mutasi Antar Perangkat Daerah	7	92.86	92.86	96.43	96.43	96.43	92.86	92.86	92.86	100	93.5
8.	Layanan Pelatihan Kepemimpinan	19	98.68	96.05	96.05	98.68	96.05	96.05	96.05	96.05	98.68	95.96

9.	Layanan Kegiatan CPNS dan PPPK	24	87.5	85.42	85.42	93.75	85.42	87.5	86.46	86.46	98.96	87.66
10.	Layanan Learning Management System	1025	88.68	88.15	86.93	93.9	88.66	88.27	88.1	88.1	96.05	88.75
11.	Layanan Pelatihan Teknis dan Fungsional	82	85.06	85.98	83.23	95.73	85.67	85.06	84.15	85.06	96.95	86.56
12.	Layanan Tugas Belajar	21	83.33	83.33	82.14	94.05	83.33	85.71	83.33	83.33	94.05	84.99
13.	Layanan Pencantuman Gelar	23	93.48	93.48	91.3	98.91	94.57	93.48	92.39	94.57	98.91	93.62
14.	Layanan Penilaian Kinerja	27	81.48	82.41	78.7	96.3	81.48	79.63	81.48	78.7	87.04	82.19
15.	Layanan Cuti	33	94.7	93.18	91.67	100	93.94	93.94	93.18	91.67	96.97	93.42
16.	Layanan Izin / Keterangan Perceraian	16	84.38	85.94	81.25	98.44	82.81	85.94	92.19	85.94	98.44	87.48
17.	Layanan TAPERA	15	88.33	88.33	88.33	93.33	91.67	91.67	90	91.67	93.33	89.83
18.	Layanan Pengelolaan dan Pengembangan	63	88.49	88.89	86.11	96.03	88.89	86.51	89.29	88.89	96.03	89

	Jabatan Fungsional											
19.	Layanan Pemutakhiran Data		98.48	98.21	98.25	99.82	98.53	98.39	98.62	98.39	99.49	97.7
Rerata IKM Per Unsur			88.88	88.44	86.63	96.56	89.15	89.05	88.57	88.48	95.55	89.24
IKM Unit Layanan			**89.24**									
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 prosedur dan waktu pelayanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 86.63. Selanjutnya Prosedur yang mendapatkan nilai 88.44 adalah nilai terendah kedua.

Sementara itu, secara kualitatif berdasarkan hasil pengumpulan kritik dan saran, diperoleh masukan dari responden. Menyatakan bahwa informasi terkait layanan Pengelolaan dan Pengembangan Jabatan Fungsional terkait mengurus KJF sekarang kan pakai serba digital tetapi waktu keluar SK KJF malah lebih lama dibanding pengusulan pakai hardcopy jaman sebelum sekarang. Layanan Pensiun untuk pengurusan berkas pensiuan dll, Sebaiknya ada atau dibuatkan ruang tersendiri, jangan di ruang CAT, untuk menjaga semua sarpras aman.

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.	**Produk Pelayanan**	Melakukan Penyesuaian produk pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sesuai dengan standar yang di tetapkan.	**Triwulan I 2027**	**Semua Bidang**

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 II Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	91.01
2	Prosedur	89.98
3	Waktu Pelayanan	87.65
4	Biaya/Tarif	96.73
5	Produk Pelayanan	90.55
6	Kompetensi Pelaksana	91
7	Perilaku Pelaksana	90.92
8	Sarana dan Prasarana	90.26
9	Penanganan Pengaduan	94.92

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 II 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 pemetaan jenis layanan dengan tingkat kerumitan dan waktu penyelesaian yang berbeda-beda untuk menyesuaikan target kinerja layanan	Sudah	Pemetaan jenis layanan terhadap seluruh jenis layanan berdasarkan tingkat kerumitan persyaratan, tahapan proses, serta estimasi waktu penyelesaian yang tertuang di Standar Pelayanan. Adanya keterbatasan data awal mengenai kategori layanan serta perlunya koordinasi lintas bidang untuk validasi hasil pemetaan.	https://drive.google.com/drive/folders/1ISEfmbHrcAFPgWWWuan8BMHTMVahZPZN?usp=drive_link
	Melaksanakan Rapat Koordinasi terkait penyelesaian pelayanan	Sudah	Pelaksanaan Rapat Koordinasi terkait pelayanan dilakukan oleh semua bidang.	https://drive.google.com/drive/folders/1ISEfmbHrcAFPgWWWuan8BMHTMVahZPZN?usp=drive_link
2	Menyusun Standar Operating Procedure (SOP) yang diperbarui dan melakukan sosialisasi internal untuk memastikan keseragaman pelaksanaan prosedur diseluruh layanan	Sudah	SOP diperbarui untuk memastikan prosedur pelayanan lebih efektif dan konsisten. Telah dilakukan sosialisasi internal. Akan tetapi ada sedikit tantangan yaitu menyamakan persepsi antarbidang terkait isi pembaruan.	https://drive.google.com/drive/folders/1mdQfU4-xsnOYG-u-gojp_adLEGfH84Jd?usp=drive_link

BAB IV
KESIMPULAN

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

- Sebanyak 2184 orang mengisi SKM pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen di tahun 2026. Layanan Learning Management System menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 1025 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89.24 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 Produk Pelayanan**
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Kebumen, 21 Oktober 2026
Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Kebumen



Moh Amirudin, 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 ○ WIRAUSAHA/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

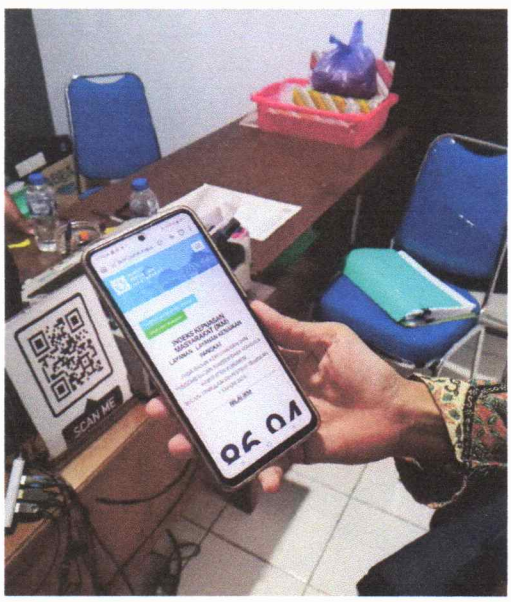
11 . Bagaimana penilaian Anda tentang integritas petugas pelayanan (tidak meminta atau menerima imbalan, suap, pungutan liar, gratifikasi, atas jasa yang diberikan)?

- 😒 Tidak berintegritas
- 😇 Kurang Berintegritas
- 😊 Berintegritas
- 😍 Sangat berintegritas

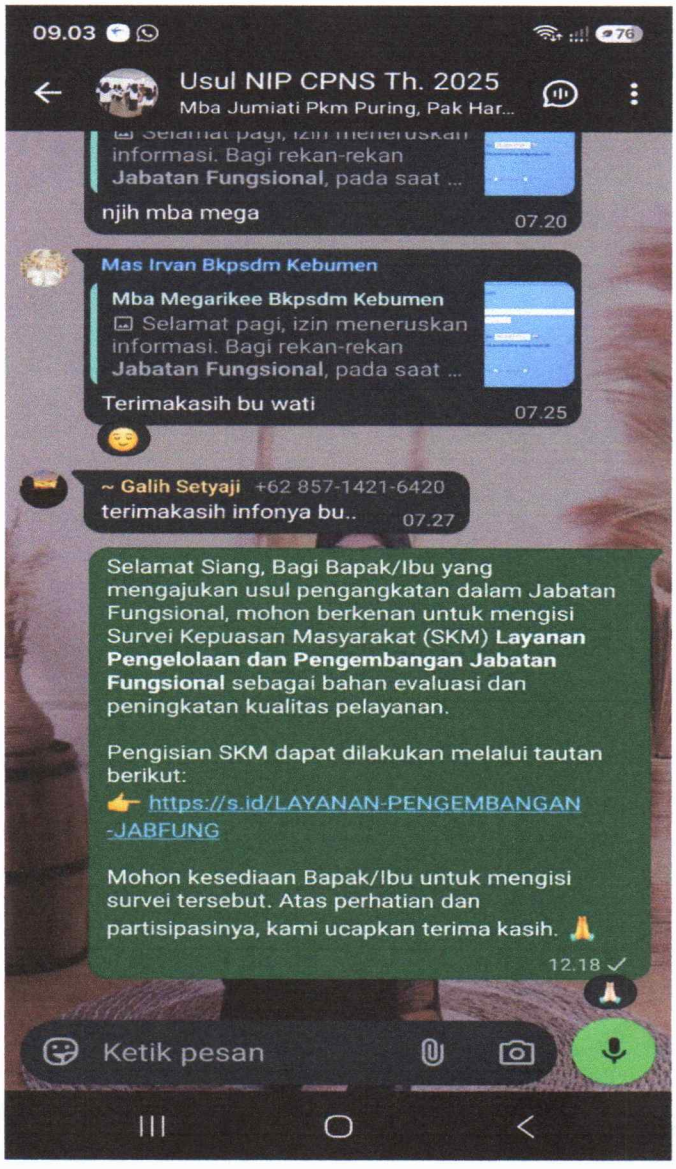
Captcha 11+16=

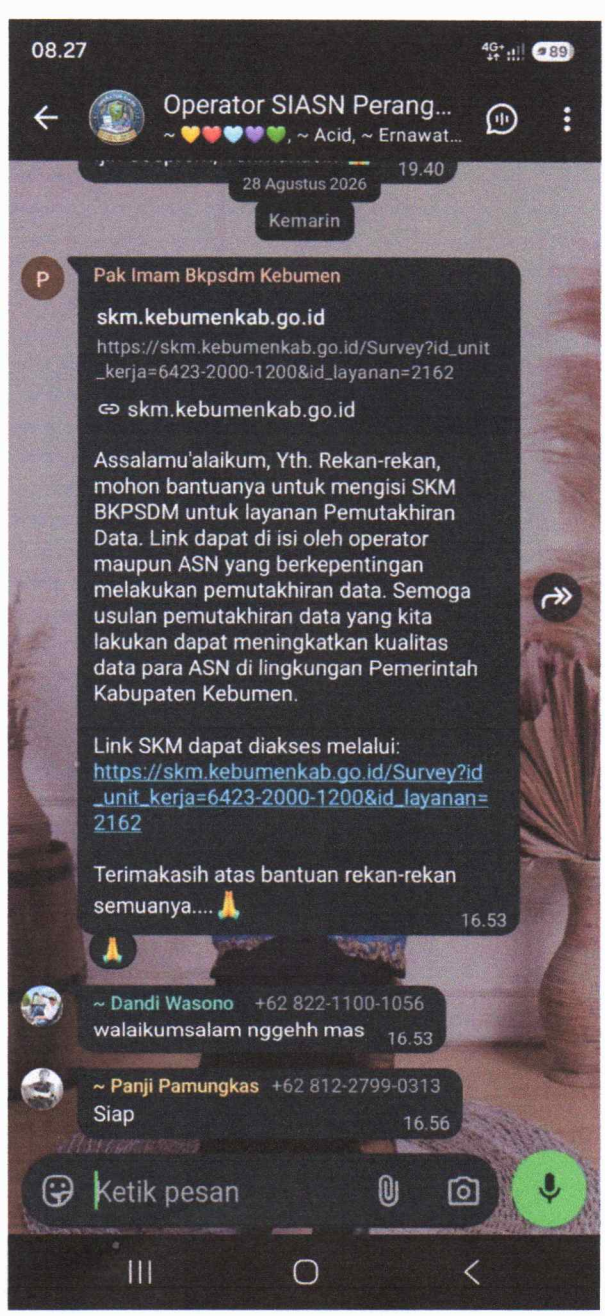
KIRIM

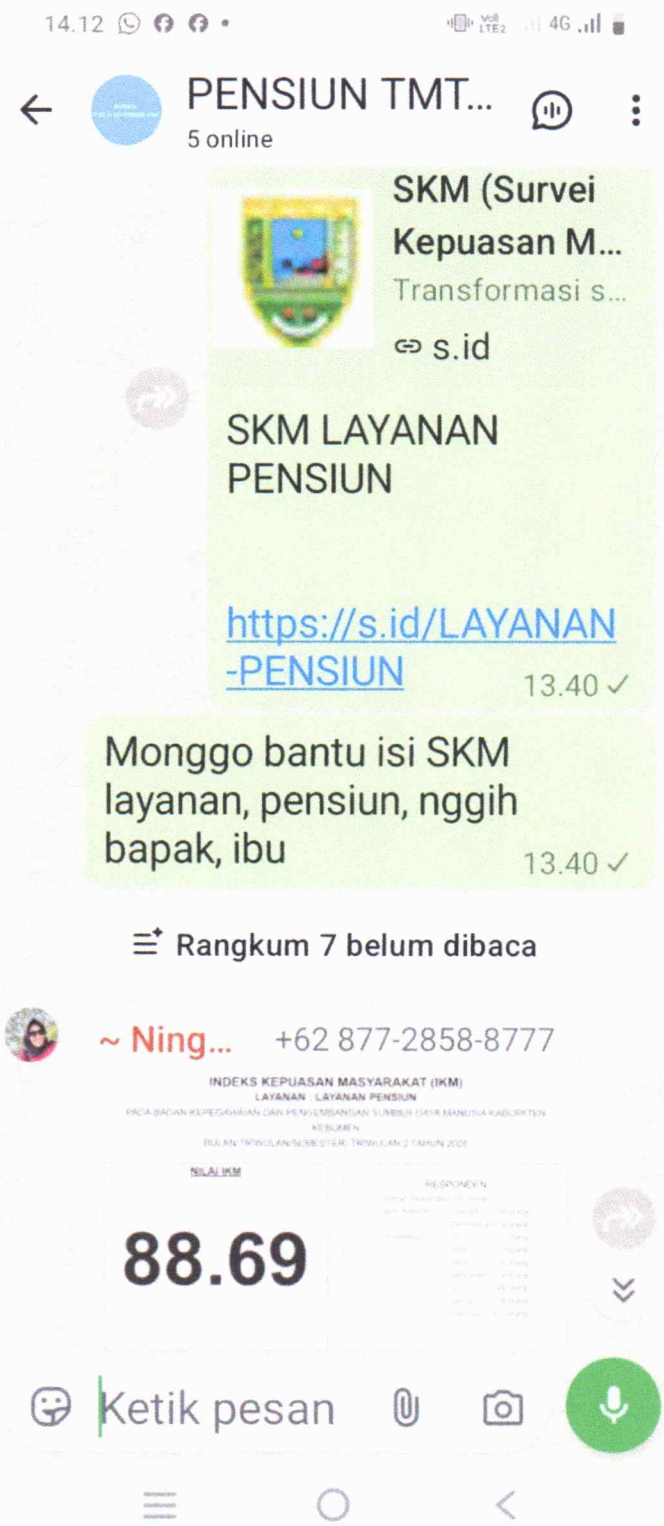
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)










14.12
PENSIUN TMT...
5 online
SKM (Survei Kepuasan M...
Transformasi s...
s.id
SKM LAYANAN PENSIUN
https://s.id/LAYANAN-PENSIUN
13.40
Monggo bantu isi SKM layanan, pensiun, nggih bapak, ibu
13.40
Rangkum 7 belum dibaca
~ Ning...
+62 877-2858-8777
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
LAYANAN : LAYANAN PENSIUN
NILAI IKM
88.69
Ketik pesan