

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I**



**PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
KECAMATAN KUTASARI
TAHUN 2025**

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I**



**PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
KECAMATAN KUTASARI
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
KATA PENGANTAR	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT , karena berkat rahmat – NYA ,Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 Kecamatan Kutasari dapat diselesaikan.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Layanan Publik .

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan tim penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunya laporan ini.

Kutasari , 10 Juli 2025


CAMAT KUTASARI
CAHYONO S.H.
Pembina

NIP. 19720101 199203 1 012

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Kutasari sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Purbalingga Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah diberikan oleh Kecamatan Kutasari.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Kutasari dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat . Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara Elektronik melalui alamat wibesite <https://skm.purbalinggakab.go.id/> yang dibagikan secara langsung atau scan barcode yang ditempel di ruang pelayanan dan dipandu cara pengisiannya oleh Petugas Pelayanan bagi pengguna layanan yang mengunjungi Unit Pelayanan Kecamatan Kutasari setelah mendapatkan pelayanan .

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Kutasari yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

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.

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.

Produk layanan yang disurvei adalah :

- Kartu Keluarga
- KTP Sementara / Biodata WNI/ COD E-KTP
- Surat Pindah
- Legalisir Akte Kelahiran
- Akte Kematian
- Legalisir Surat Keterangan Catatan Kepolisian
- Legalisir Surat Keterangan Tidak Mampu
- Legalisir Surat Keterangan Domisili
- Legalisir Surat Keterangan Ahli Waris
- Dispensasi Pernikahan
- Legalisir Surat Keterangan Usaha
- Legalisir Proposal
- Legalisir Ijin Keramaian
- Legalisir Ijin Mendirikan Bangunan
- Legalisir Surat Keterangan Beda Nama
- Legalisir Surat Keterangan Beda Alamat
- Scan Barcode Identitas Kependudukan Digital

6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan 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. Kualitas Sarana dan Prasarana
Sarana adalah Peralatan yang bergerak dan umumnya dipakai langsung. Prasarana adalah Penunjang dan merupakan fasilitas yang tidak bergerak.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di unit pelayanan Kecamatan Kutasari pada waktu jam layanan sedang sibuk. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasil IKM langsung diolah oleh wibesite. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari petugas pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu Pelaksanaan SKM Elektronik dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2025	
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari – Juni 2025	
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Unit Pelayanan Kecamatan Kutasari berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Unit Pelayanan Kecamatan Kutasari dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 9.998 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 368 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 530 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	236	44,53%
		Perempuan	294	55,47%
2	Pekerjaan	PNS	3	0,57%
		TNI	0	0%
		POLRI	2	0,38%
		Karyawan Swasta	93	17,55%
		Wirausaha	7	1,32%
		IRT	90	16,98%
		Buruh Harian Lepas	55	10,38%
		Pelajar / Mahasiswa	112	21,13%
		Petani	10	1,88%
		PPPK	3	0,57%
Lainnya	155	29,24%		
3	Pendidikan	SD	53	10%
		SMP	112	21,13%
		SMA/SMK	321	60,57%
		DIII	3	0,57%

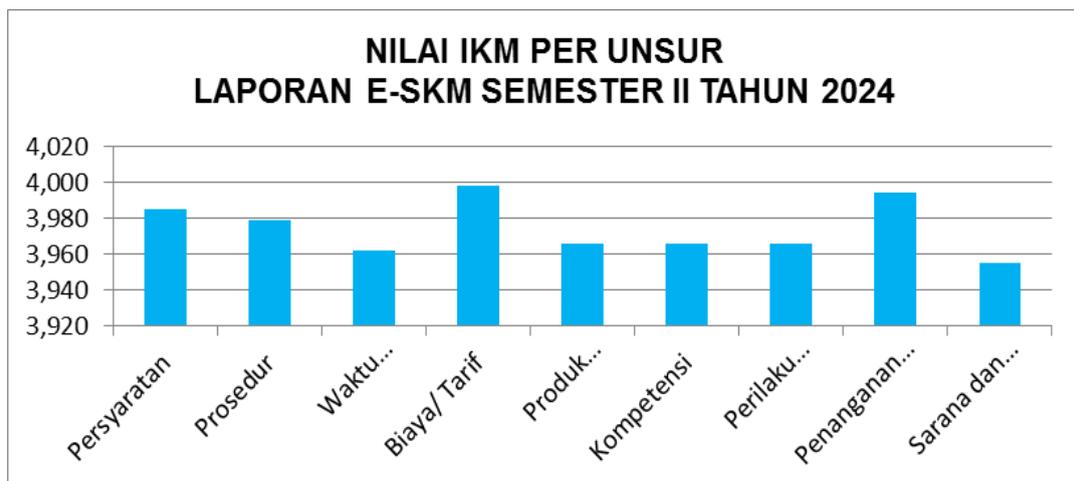
		S1	41	7,73%
--	--	----	----	-------

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.985	3.979	3.962	3.998	3.966	3.966	3.966	3.994	3.955
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99,266 (A /Sangat Baik)								

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM dapat diketahui bahwa:

1. Lima Unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu Sarana Prasarana dengan nilai 3.955, Prosedur dan Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.962 dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana dengan nilai yang sama 3.966
2. Sedangkan tiga unsur dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, mendapatkan nilai tertinggi 3.998, Penanganan Pengaduan dengan nilai 3.994, dan Persyaratan mendapatkan nilai 3.985.

Adapun ulasan masyarakat pada Wibesite Alpukat Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara Elektronik melalui alamat wibesite <https://skm.purbalinggakab.go.id/> sebagai berikut :

- Tingkatkan lagi pelayanannya
- Sarananya memadai
- Prosesnya Lumayan Cepat

4.2 Rencana Tindak Lanjut

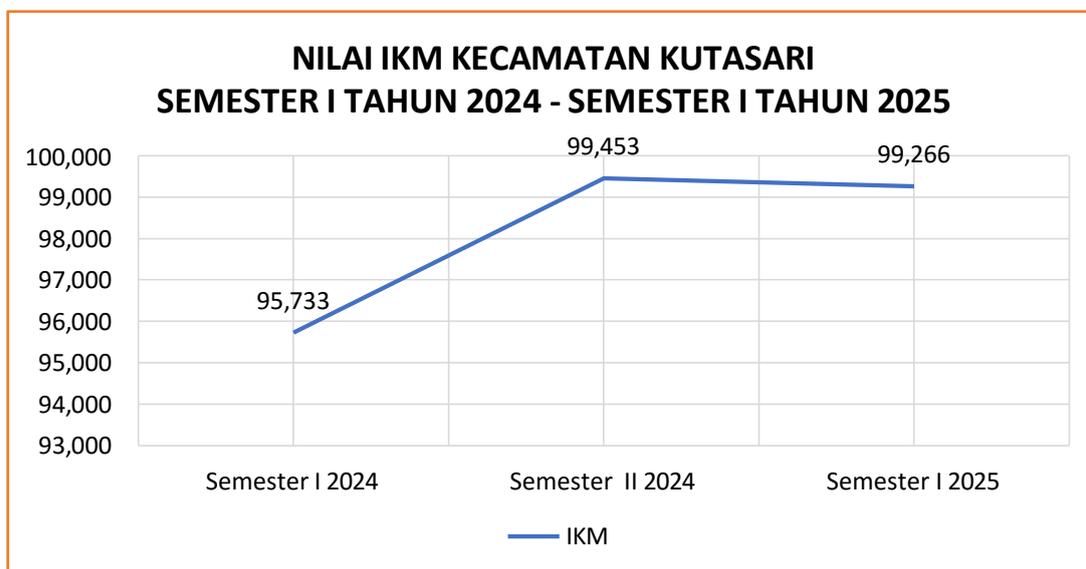
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi pada Staf Meeting pada tanggal 7 Juli 2025 Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	TW I 2025	TW II 2025	TW III 2025	TW IV 2025	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Memenuhi Kelengkapan Sarana dan Prasarana			√		Camat
2	Waktu Penyeselaian	Melaksanakan Pelayanan Publik dengan Cepat dan Teliti			√		Camat
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mensosialisasikan Langsung Kepada Masyarakat Tampilan KK dan Akte Kematian Terbaru dan Pelayanan COD E-KTP			√		
4	Kompetensi Pelaksana	Petugas Wajib Update Mengikuti Regulasi Birokrasi Pelayanan Prima			√		
5	Perilaku Pelaksana	Pengguna Layanan Wajib Melaksanakan Budaya Layanan dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan Camat			√		

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Kutasari dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Semester I Tahun 2025.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga Juni 2025 , dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Kutasari secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan indeks nilai SKM Elektronik Semester I Tahun 2025 yaitu 99.266.
- Unsur pelayanan yang termasuk terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Waktu Penyelesaian. Sedangkan tiga unsur tertinggi yaitu Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, dan Persyaratan .

Kutasari , 10 Juli 2025

CAMAT KUTASARI

KECAMATAN
KUTASARI
CAHYONO, S.H.
Pembina

NIP. 19720101 199203 1 012

LAMPIRAN

1. Kuesioner



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SESUAI PERMEN PAN & RB NO.14 TAHUN 2017
UNIT PELAYANAN KECAMATAN KUTASARI**

SCAN ME



**ATAU LINK
skm.purbalinggakab.go.id**

**TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASINYA , SURVEY
YANG SAUDARA ISIKAN SANGAT BERARTI UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN KAMI.**

KECAMATAN KUTASARI

Total Layanan: 5

No	Nama Layanan	IKM Permen PAN & RB	NILAI Permen PAN & RB	IKM TI Unsur	NILAI TI Unsur
1	Layanan Administrasi	99.633	A (Sangat Baik)	99.772	A (Sangat Baik)
2	Layanan Legalisasi Surat Menyurat	99.092	A (Sangat Baik)	99.223	A (Sangat Baik)
3	Layanan Pengaduan	Belum ada Data	D (Tidak Baik)	Belum ada Data	D (Tidak Baik)
4	Layanan Informasi	Belum ada Data	D (Tidak Baik)	Belum ada Data	D (Tidak Baik)
5	Layanan Konsultasi	Belum ada Data	D (Tidak Baik)	Belum ada Data	D (Tidak Baik)

KECAMATAN KUTASARI

Layanan Administrasi

Silahkan Isi Data Diri

Batal

Simpan

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

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

★★★★★
Sangat sesuai.

★★★★☆
Sesuai.

★★★☆☆
Kurang sesuai.

★☆☆☆☆
Tidak sesuai.

Selanjutnya



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

★★★★★
Sangat mudah.

★★★★☆
Mudah.

★★★☆☆
Kurang mudah.

★☆☆☆☆
Tidak mudah.

Sebelumnya

Selanjutnya

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

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

★★★★★
Sangat cepat.

★★★★☆
Cepat.

★★★☆☆
Kurang cepat.

★☆☆☆☆
Tidak cepat.

Sebelumnya

Selanjutnya

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

★★★★★
Gratis

★★★★☆
Murah

★★★☆☆
Cukup mahal

★☆☆☆☆
Sangat mahal

Sebelumnya

Selanjutnya

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

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

★★★★
Sangat sesuai

★★★★☆
Sesuai

★★★☆☆
Kurang sesuai

★☆☆☆☆
Tidak sesuai

Sebelumnya

Selanjutnya

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. (kemampuan aplikasi, untuk pelayanan yang dilakukan secara online)

★★★★
Sangat kompeten

★★★★☆
Kompeten

★★★☆☆
Kurang kompeten

★☆☆☆☆
Tidak kompeten

Sebelumnya

Selanjutnya

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. (Untuk pelayanan online : Bagaimana tampilan dan fungsi aplikasi, apakah mudah digunakan dan interaktif)

★★★★★
Sangat sopan dan ramah
(layanan online : Sangat mudah dan interaktif)

★★★★☆
Sopan dan ramah (layanan online : Mudah dan Interaktif)

★★★☆☆
Kurang sopan dan ramah
(layanan online : Kurang mudah dan interaktif)

★☆☆☆☆
Tidak sopan dan ramah
(layanan online : Tidak mudah dan interaktif)

Sebelumnya

Selanjutnya



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan.

★★★★★
Sangat Baik.

★★★★☆
Baik.

★★★☆☆
Cukup.

★☆☆☆☆
Buruk.

Sebelumnya

Selanjutnya

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

★★★★★
Dikelola dengan baik.

★★★★☆
Berfungsi kurang maksimal

★★★☆☆
Ada tetapi tidak berfungsi

★☆☆☆☆
Tidak ada.

Sebelumnya

Selanjutnya

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN KUTASARI**

KABUPATEN PURBALINGGA

2025

NILAI IKM

99.266

**Layanan di
KECAMATAN KUTASARI**

RESPONDEN

Jumlah: 530 Orang

Jenis kelamin: L = 237 Orang / P = 293 Orang

Pendidikan:

- SD 53 Orang
- SMP 110 Orang
- SMA 323 Orang
- DIII 3 Orang
- S1 41 Orang
- S2 0 Orang
- S2 0 Orang

Periode Survey : 2025-01-01 - 2025-06-30

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**



No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
37	58	Laki-Laki	Lainya	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	29	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	19	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	19	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	17	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	63	Perempuan	IRT	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	50	Perempuan	BURUH HARIAN LEPAS	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	21	Laki-Laki	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	19	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	19	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	18	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	35	Laki-Laki	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	25	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	19	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	18	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	18	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	29	Perempuan	IRT	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	2
60	29	Perempuan	IRT	SMP	3	4	4	4	3	3	4	4	3
61	26	Perempuan	IRT	SMP	4	4	3	4	3	4	4	4	4
62	38	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	4	3	4	2
63	26	Laki-Laki	IRT	SMP	4	4	4	4	3	4	4	4	2
64	38	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	33	Perempuan	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	2
66	22	Perempuan	Lainya	SMA	3	3	3	4	3	4	3	4	2
67	21	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	32	Perempuan	IRT	SMP	4	4	3	4	3	3	3	4	3
69	39	Perempuan	IRT	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	24	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	49	Laki-Laki	BURUH HARIAN LEPAS	SD	4	3	3	4	3	3	3	4	3
72	42	Laki-Laki	PETANI	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	41	Laki-Laki	PPPK	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	48	Perempuan	PPPK	S1	4	3	4	4	3	3	3	4	3
75	62	Perempuan	Lainya	SMP	3	4	4	4	4	4	4	4	4
76	24	Perempuan	Lainya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	20	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	23	Perempuan	BURUH HARIAN LEPAS	S1	4	4	3	4	4	3	4	4	4

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
492	18	Laki-Laki	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
493	47	Laki-Laki	IRT	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
494	42	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
495	18	Laki-Laki	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
496	19	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
497	28	Laki-Laki	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
498	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
499	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
500	26	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
501	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
502	23	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
503	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
504	18	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
505	29	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
506	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
507	25	Perempuan	Lainya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
508	18	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
509	19	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
510	22	Perempuan	Lainya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
511	6	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
512	34	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
513	28	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
514	53	Laki-Laki	Lainya	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
515	18	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
516	32	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
517	18	Laki-Laki	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
518	18	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
519	18	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
520	18	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
521	19	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
522	22	Laki-Laki	Lainya	SMA	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
523	20	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
524	18	Laki-Laki	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
525	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
526	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
527	31	Laki-Laki	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
528	20	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
529	26	Laki-Laki	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
530	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Total Nilai / Unsur					2112	2109	2100	2119	2102	2102	2102	2117	2096	
NRR / Unsur					3.985	3.979	3.962	3.998	3.966	3.966	3.966	3.994	3.955	
NRR Tertimbang / Unsur					0.4423	0.4417	0.4398	0.4438	0.4402	0.4402	0.4402	0.4433	0.439	3.9705

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM UNIT PELAYANAN													99.263
Keterangan				NO	UNSUR PELAYANAN								
U1 s.d. U9				=Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan							
NRR				=Nilai rata-rata	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur							
IKM				=Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Penyelesaian							
*)				=Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya/Tarif							
**)				=Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan							
NRR Per Unsur				= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi Pelaksana							
				Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku Pelaksana							
NRR tertimbang per unsur				=NRR per unsur x 0,11	U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan							
					U9	Sarana dan prasarana							
IKM UNIT PELAYANAN													99.263

Mutu Pelayanan	Rentang
A (Sangat Baik)	88.31 - 100.00
B (Baik)	76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99



ULASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN KUTASARI

Periode : 2025-01-01-2025-06-30

No	Ulasan
1	Bagus
2	Baik
3	Cepat respon
4	pelayanan cepat dan gratis
5	cepat dan gratis
6	petugas pelayanan sangat ramah
7	Pelayanannya cepat
8	Pelayanan di kecamatan kutasari cepat
9	sangat cepat
10	sudah sangat bagus pelayanannya
11	pelayanan cepat
12	sangat bagus dan cepat
13	Pelayanan baik
14	Tingkatkan
15	Pelayanan udah sangat bagus,ramah dan sopan
16	Pelayanan sudah bagus
17	Bagus Pelayanannya
18	Sudah baik
19	Sangat mudah dan cepat dengan adanya pelayanan online
20	gratis dan cepat
21	sangat memudahkan
22	mudah dan cepat
23	sangat mudah
24	mudah dan cepat
25	petugas ramah dan santun
26	gratis dan cepat
27	petugas cekatan dan sat set
28	sangat memudahkan
29	mudah dan cepat

No	Ulasan
30	petugas pelayanan sangat sopan dan ramah
31	cepat dan mudah
32	cepat dan mudah
33	petugasnya sopan dan ramah
34	pelayanan sat set
35	petugas sopan dan ramah
36	sangat memudahkan sekali
37	sangat membantu sekali
38	sangat memuaskan
39	semoga sukses dan makin jaya
40	prosesnya cepat dan sangat membantu sekali
41	petugas sangat ramah
42	pelayanan sudah bagus
43	pelayanan sudah maksimal
44	sudah sangat bagus
45	prosesnya lumayan cepat
46	sarananya memadai
47	semangat dan sukses selalu
48	petugas ramah dan sopan
49	semangat
50	ruangan ber AC jadi enak
51	pelayanannya sudah sangat bagus, mohon dipertahankan
52	Baik dalam pelayanan,sukses selalu.
53	sukses selalu
54	petugas sangat cekatan jadi prosesnya cepat
55	Pelayanan sangat baik, ramah semua petugasnya, makasih
56	Gratis dan cepat
57	Pelayanan sangat cepat
58	Pelayanan yang Maksimal
59	Pelayanan sudah sesuai
60	sangat membantu sekali
61	petugas sangat ramah dan sopan
62	prosedur pelayanan mudah
63	Terimakasih, pelayanan yang sudah baik

No Ulasan

- 64 sangat memuaskan
- 65 Pelayanan sudah bagus
- 66 perlu dipertahankan lagi kedepannya
- 67 Pelayanan sudah bagus harus dipertahankan
- 68 Petugas ramah dan sopan
- 69 Pelayanan sudah cukup baik perlu ditingkatkan lagi
- 70 Memuaskan
- 71 Sangat membantu sekali
- 72 Pelayanaannya cepat
- 73 Sangat bagus dan memuaskan
- 74 Kualitas layanan sangat memuaskan
- 75 Perugas dalm melayani sangat sopan dan ramah
- 76 Kualitas pelayanan sudah baik
- 77 Kualitasa layanan sudah bagus harus dipertahankan lagi, semoga tambah sukses dan maju
- 78 Pelayanan yang sangat memuaskan
- 79 Petugas semua ramah dan sopan
- 80 Kualitas pelayanan cepat
- 81 Sudah bagus
- 82 Sudah sangat bagus
- 83 Pertahankan lg kualitas pelayanannya, semoga makin sukses
- 84 Sangat mudah dan cepat
- 85 Sukses selalu
- 86 Pelayanan sudah baik
- 87 Kualitasnya sangat baik
- 88 Memuaskan
- 89 Sukses selalu
- 90 Pelayanan di kecamatan sangat mudah dan cepat
- 91 Petugas pelyanan sangat baik dan sopan
- 92 Petugas Pelayanan Sangat cekatan
- 93 Semoga makin sukses dan maju
- 94 Pelayanan sudah bagus
- 95 Pelayanan cepat dan ramah
- 96 Memberikan penjelasan atau pelayanan lebih, umumnya untuk orang tua yang kurang paham.

No	Ulasan
97	Semoga setiap pelayanan selalu diarahkan seperti ini
98	Tidak ada
99	tingkatkan lagi pelayanannya
100	Tidak ada saran/masukan
101	Sudah bagus sekali pelayanannya
102	Pelayanan disini sudah sangat baik, hanya perlu mempertahankannya
103	Terimakasih Sudah Memberi Arahan
104	petugas pelayanan sangat kompeten
105	prosedur pelayanan sangat mudah
106	proses pelayanan sangat transparan
107	Pelayanannya Sangat cepat dan mudah
108	terimakasih sudah sangat membantu kami
109	Kualitas Pelayanan sangat bagus
110	Sangat puas dengan pelayanan di kecamatan kutasari
111	Pelayanan Sangat Cepat
112	Biaya Gratis
113	dalam mengisi survei kami dipandu dan diarahkan jadi mudah untuk mengisinya dan tidak mengalami kesulitan
114	sangat cepat dan mudah
115	dalam melayani kami sangat sopan dan ramah
116	pelayanan cepat
117	Kualitas pelayanan sudah sangat bagus
118	sangat membantu sekali
119	Sistem Pelayanan sudah bagus
120	Petugas Pelayanan sangat Ramah dan sopan
121	bagus
122	pelayanan yang sangat bagus
123	pelayanan cepat dan mudah
124	kualitas pelayanan yang prima dan sangat bagus
125	semoga kecamatan Kutasari semakin jaya
126	sangat membantu sekali untuk para lansia
127	pelayanannya sangat memuaskan
128	kualitas pelayanan sudah baik semoga kedepannya semakin baik lagi

No	Ulasan
129	sudah cukup baik
130	Pelayanan Bagus
131	sangat memuaskan
132	pelayanan sudah bagus
133	sangat membantu kami
134	Sangat baik
135	sangat membantu sekali
136	pelayanan sangat cepat
137	sangat cepat pelayanannya
138	sangat transparan dalam menjelaskan proses pelayanan
139	bagi kami, sangat membantu sekali
140	petugas pelayanan sangat ramah dan sopan
141	dalam menjelaskan alur pelayanan, petugas sangat sabar
142	petugas sangat baik dalam melayani pemohon
143	pelayanan di kecamatan kutasari sangat bagus
144	cara melayani sangat ramah dan sopan
145	Pelayanan sangan ramah dan mudah
146	Pelayanan oke
147	Pelayanan cepat
148	cepat dan gratis
149	sudah sangat bagus pelayanannya
150	pelayanan sudah bagus dan sangat memuaskan
151	pelayanan mudah dan cepat
152	Cepat
153	Legalisir Pengantar SKCK Cepat
154	Minta tanda tangan di Surat pengantar mengurus SKCK cepat dan gratis, Trimakasih
155	Cepat , Ramah, Tidak Dipungut Biaya
156	Kecepatan dalam memproses sangat cepat
157	Ramah
158	Pelayanan bagus
159	Pelayanan bagus
160	sudah sempurna
161	Sangat sempurna

No	Ulasan
162	Pelayanan yang memuaskan
163	Kualitas pelayanan sudah bagus
164	Pelayanan cepat dan gratis
165	Gratis dan cepat
166	Baik
167	Pelayan baik memberikan informasi
168	Cepat
169	Ramah
170	Baik
171	Pelayanan sangat baik
172	dalam melayani sudah bagus dan cepat
173	Pelayanan yang sangat membantu
174	Pelayanan yang super cepat
175	Sangat cepat pelayanannya
176	Petugasnya okke
177	ramah
178	sudah baik
179	Pelayanan sabgat baik dan ramah
180	petugas ramah
181	petugas melayani dengan cepat
182	Bagus
183	Pelayanan baik
184	Ramah petugasnya
185	Kualitas pelayanan dikecamatan kutasri sangat bagus
186	Cepat dan gratis
187	Pelayanannya sangat memuaskan
188	Perugas sangat ramah
189	Alhamdulillah sesuai
190	Ramah petugasnya
191	Pelayanan baik
192	Baik
193	Bagus
194	Kualitas pelayanan sudah sangat bagus
195	Pelayanan sudah bagus

No Ulasan

196 Sudah sangat membantu

197 Petugas sangat ramah, sopan dan baik sekali

198 s e n a n g k a r n a p e t u g a s n y a r a m a h " s e k a

199 Pelayanannya sangat memuaskan

200 TETAP SEMANGAT



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2024



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
KECAMATAN KUTASARI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Unit Pelayanan Kecamatan Kutasari periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,978	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,968	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3,968	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	4,000	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,970	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3,983	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3,975	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,987	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3,945	A (Sangat Baik)
10	Transparan	3,995	A (Sangat Baik)
11	Integritas	3,995	A (Sangat Baik)

Berkaca pada data 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. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
			TW I TAHUN 2025	
1	Unsur 9	Pemeliharaan Sarana dan Prasarana	√	Camat
2	Unsur 2	Penyusunan SK Standar Pelayanan dengan Komponen mekanisme prosedur yang lengkap	√	Camat
3	Unsur 3	Penyusunan SK Standar Pelayanan dengan mencantumkan komponen waktu penyelesaian dengan penjelasan detail	√	Camat

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pemeliharaan Sarana Prasarana	Sudah	Pemeliharaan Loker Pelayanan	Terlampir	Anggaran
2	Penyusunan SK Standar Pelayanan dengan Komponen Mekanisme Peosedur yang lengkap	Sudah	Penyusunan Standar Pelayanan	Terlampir	Tidak ada
3	Penyusunan SK Standar Pelayanan dengan mencantumkan kompenen waktu penyelesaian dengan penjelasan detail	Sudah	Penyusunan Standar Pelayanan	Terlampir	Tidak ada

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Kutasri telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% .
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pemeliharaan Sarana dan Prasarana	Loket Pelayanan dirubah sesuai Standar Pelayanan	TW I Tahun 2025	Camat	1. Camat 2. Kasubag Umpeg 3. Bendahara 4. Petugas Pelayanan
2	Penyusunan SK Standar Pelayanan dengan Komponen Mekanisme Prosesur dan waktu penyelesaian dengan penjelasan detail yang lengkap	Penyusunan Standar Pelayanan	TW I Tahun 2025	Camat	1. Pengguna Layanan 2. Pemerintah Desa 3. Camat 4. Petugas Pelayanan

Kutasari , 25 Februari 2025

CAMAT KUTASARI

CAHYONO, S.H.

Pembina

NIP. 19720101 199203 1 012