



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KELURAHAN GOMBONG KECAMATAN GOMBONG
KABUPATEN KEBUMEN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV KESIMPULAN

LAMPIRAN

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

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. Peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sangat penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan, serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 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 penyelenggara

Kelurahan Gombang Kecamatan Gombang 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

Tujuan pelaksanaan SKM di Kelurahan Gombong sebagai berikut :

1. Membangun semangat dan mendorong kreatifitas serta motivasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja serta mutu pelayanan.
2. Mengembangkan prinsip transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan.
3. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan secara keseluruhan.
4. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis 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 Kelurahan Gombong Kecamatan Gombong 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 manual 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 Kelurahan Gombang Kecamatan Gombang 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat selama 1 tahun 4 kali, setiap periode memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan (triwulan). Responden mengisi kuisioner SKM melalui HP/laptop dengan alamat : <https://skm.kebumenkab.go.id/Survey>

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan bulan Januari s/d 02 Desember sebanyak 1200 orang dan sampel sebanyak 574 responden .

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 574 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	245	42,68 %
		Perempuan	329	57,32 %
2	Usia	< = 20 tahun	37	6,44 %
		20 - 29 tahun	113	19,69 %
		30 - 39 tahun	220	38,33 %
		40 -49 tahun	183	31,88 %
		> = 50 tahun	21	3,66 %
3	Pendidikan	SD/Sederajat	6	1,05 %
		SMP/Sederajat	46	8,01 %
		SMA/Sederajat	442	77 %
		D1/D2/D3	32	5,57 %
		D4/S1	45	7,84 %
		S2	2	0,35 %
		Lain-lain	1	0,18 %
4	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	26	4,53 %
		Wirausaha/Swasta	264	45,99 %
		Petani	5	0,87 %
		Pedagang	15	2,61 %
		Mengurus Rumah Tangga	143	24,92 %
		Lainnya	121	21,08 %

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Indeks Kepuasan Masyarakat per jenis layanan keadaan tanggal 02 Desember 2025 sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Kompe tensi	Perilaku Pelaksana	Waktu	Biaya	Produk	Persyarat an	Prose dur	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Surat Pengantar Pembuatan KTP	48	88.02	85.94	87.5	98.44	88.02	85.94	90.63	86.98	98.96	89.15
2.	Surat Pengantar Penerbitan KK	112	91.74	87.28	90.4	99.78	88.62	91.29	92.63	91.96	98.44	91.54
3.	Surat Pengantar Penerbitan Surat Keterangan Pindah	35	92.86	89.29	92.140	100	87.14	91.43	92.14	95.71	99.29	92.4
4.	Surat Pengantar Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang	38	92.76	88.82	94.08	100	91.45	89.47	95.39	97.37	99.34	93.36
5.	Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran	24	92.71	89.58	95.53	100	93.75	90.63	92.71	96.88	100	93.73
6.	Penerbitan Surat Keterangan Kematian	21	94.05	84.52	89.29	100	86.9	91.67	90.48	90.48	96.43	90.62
7.	Surat Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian	43	90.12	93.02	90.12	100	91.86	93.6	93.6	95.35	98.84	93.12

8.	Rekomendasi Surat Rekomendasi Surat Permohonan IMB	2	87.5	87.5	87.5	100	87.5	87.5	100	100	100	92.13
9.	Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu	57	93.42	89.04	92.54	100	93.42	92.11	96.05	94.74	99.56	93.6
10.	Rekomendasi Pembuatab Sertifikat Tanah	2	87.5	100	100	100	87.5	100	100	100	100	96.25
11.	Rekomendasi Pengajuan Surat Nikah	29	88.79	92.24	93.1	100	89.66	94.83	97.41	97.41	99.14	93.78
12.	Rekomendasi Izin Gangguan Kecil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13.	Surat Pengantar Pengajuan Kredit/Pinjaman Bank	38	91.45	94.08	95.39	100	96.71	97.37	96.71	98.03	100	95.67
14.	Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan	38	90.79	86.18	92.76	100	90.13	93.42	90.79	94.74	99.34	92.2
15.	Penerbitan Surat Keterangan Domisili	29	91.38	92.24	87.07	100	92.24	91.38	90.52	92.24	100	92.08

16.	Surat Pengantar Administrasi Umum	58	92.67	91.38	91.38	99.57	88.36	92.24	93.1	94.4	100	92.74
Rerata IKM Per Unsur			91.05	90.07	91.94	99.85	90.22	92.19	94.14	95.09	99.29	92.82
IKM Unit Layanan			92.82									
Mutu Unit Layanan			A									

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek produk, spesifikasi jenis pelayanan, perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan.

1. Produk, spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 90,07.
2. Perilaku pelaksana mendapatkan nilai 90,22 adalah nilai terendah kedua.
3. Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 91,05 adalah nilai terendah ketiga.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. 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, spesifikasi jenis pelayanan	Sosialisasi tentang kegiatan pelayanan	Maret 2026	Lurah
2.	Perilaku Pelaksana	Meningkatkan etika dan sikap yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	Maret 2026	Lurah
2	Kompetensi Perilaku Petugas	Meningkatkan kemampuan petugas pelayanan	Maret 2026	Lurah

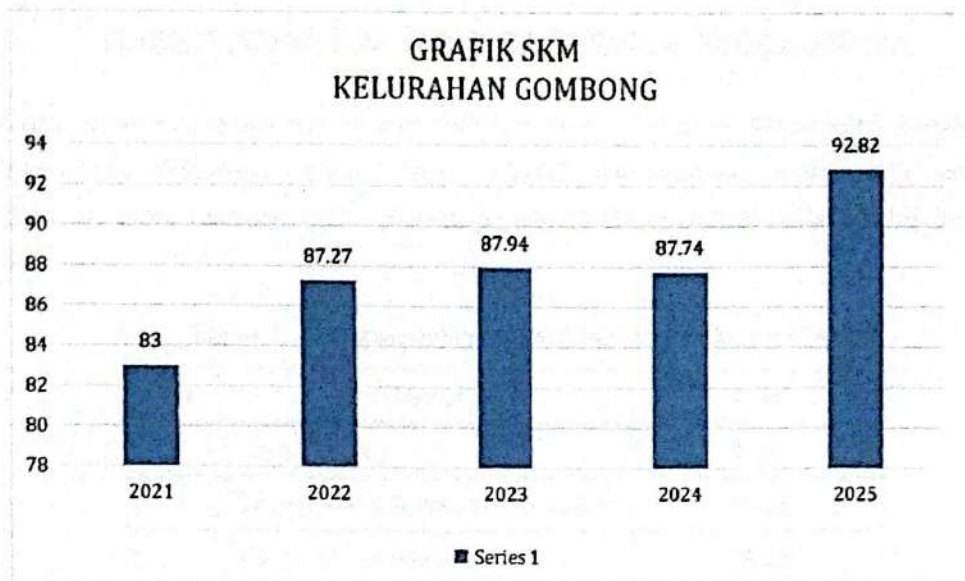
2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan (IKM) Kelurahan Gombong Kecamatan Gombong Kabupaten Kebumen selama 5 tahun terakhir sebagai berikut :

1. Tahun 2021 : 83,00.
2. Tahun 2022 : 87,27
3. Tahun 2023 : 87,94
4. Tahun 2024 : 87,74
5. Tahun 2025 : 92,82 (per tanggal 02 Desember 2025)

Serta dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut :

Data tersebut dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Gombong Kecamatan Gombong 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 Kelurahan Gombong Kecamatan Gombong Kabupaten Kebumen periode Tahun 2024U menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	92,88
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,85
3	Waktu Penyelesaian	87,32
4	Biaya/Tarif	100
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	81,89
6	Kompetensi Pelaksana	83,11
7	Perilaku Pelaksana	82,06
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,86
9	Sarana dan Prasarana	99,86

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kelurahan Gombong Kecamatan Gombong Kabupaten Kebumen telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2024 (sebelumnya). 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	Update SOP dan SPP untuk disosialisasikan kepada masyarakat	Sudah	Sosialisasi SOP dan SPP pelayanan melalui pertemuan RT/RW maupun PKK/Kader	
2	Memberikan pembinaan kepada petugas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat	Sudah	Memberikan pembinaan kepada petugas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang baik melalui pertemuan staf meeting	
3	Meningkatkan pengetahuan petugas pelaksana pelayanan dengan mengikuti sosialisasi/penyuluhan yang diadakan oleh dina/instansi terkait	Sudah	Mengikuti kegiatan sosialisasi pertemuan yang diadakan oleh kecamatan Gombong atau dinas lain	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga 02 Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 574 orang mengisi SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan di tahun 2025. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 574 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Gombong Kecamatan Gombong Kabupaten Kebumen, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik Sekali dengan nilai : 92,82. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Gombong Kecamatan Gombong Kabupaten Kebumen menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk, spesifikasi jenis pelayanan, Perilaku pelaksana dan Kompetensi Pelaksana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan Gombong Kecamatan Gombong Kabupaten Kebumen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % .

Gombong, 03 Desember 2025


KELURAHAN GOMBONG

YAN SETIAWAN, S.IP
Penata Tk. I
NIP. 19760926 200501 1 011

LAMPIRAN

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

DOKUMENTASI TERKAIT PELAKSANAAN SKM

KELURAHAN GOMBONG TAHUN 2025

