

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas –asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya – upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ).

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik Kantor Kecamatan Karangpucung dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan

dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam.

Pemerintah Kabupaten Cilacap dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cilacap melalui Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap selaku unsur pembina pelayanan publik melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan publik selaku Penyedia Layanan Publik (Public Services Provider) pada Kantor Kecamatan Karangpucung Kabupaten Cilacap.

.Dengan Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat (Sisukma) masyarakat dapat memberikan penilaian tentang pelayanan di Kecamatan secara langsung, pada sistem aplikasi survey kepuasan masyarakat (Sisukma) terdapat 4 (empat) kategori penilaian masyarakat yaitu Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai, dan Sangat Sesuai yang dapat masyarakat pilih hanya dengan menekan/menyentuh pada tampilan layar.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat diselaraskan dengan Standar Pelayanan. SKM merupakan pengukuran yang dipakai oleh Pemerintah Kabupaten Cilacap yang langsung melibatkan masyarakat dalam menilai kualitas sebuah pelayanan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Dalam undang – undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 38 ayat 1 disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Dalam ayat 2 disebutkan bahwa penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan (pasal 39 ayat (1) UU no.25 tahun 2009).

## **B. Maksud dan Tujuan**

Unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik, dan Kecamatan Karangpucung dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan pedoman berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

## **C. Sasaran**

Sasaran yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah :

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

## **D. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**  
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**  
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**  
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

### **E. Ruang Lingkup**

Berdasarkan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana diatur dalam peraturan Daerah Kabupaten Cilacap nomor 9 Tahun 2016, salah satu fungsi Kecamatan adalah melaksanakan pelayanan yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa.

Dalam rangka optimalisasi peran Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mengacu pada Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Cilacap Nomor 86 Tahun 2014 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan kepada Camat di Kabupaten Cilacap, Keputusan Bupati Cilacap Nomor 138/515/03/TAHUN 2014 Tentang Penetapan Kecamatan Se Kabupaten Cilacap Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Cilacap Nomor 87 Tahun 2014 Tentang Penetapan Standar Pelayanan administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Cilacap.

Standar PATEN yang telah ditetapkan Pemerintah Kabupaten Cilacap meliputi :

1. Dasar Hukum;
2. Persyaratan;
3. Prosedur;
4. Waktu Penyelesaian;
5. Biaya/Tarif;
6. Produk Pelayanan;
7. Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/Apresiasi;
8. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas;
9. Kompetensi Pelaksana;
10. Pengawasan Internal;
11. Jumlah Pelaksana;

12. Jaminan Pelayanan;
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
14. Evaluasi Kinerja;

Ruang lingkup pelayanan PATEN pada Kecamatan Karangpucung, meliputi :

1. Pelayanan Izin mendirikan bangunan ( IMB ) rumah tinggal tunggal
2. Pelayanan Izin mendirikan bangunan (IMB) tempat usaha kecil dengan luas sampai dengan 100 m<sup>2</sup>
3. Pelayanan izin pemasangan reklame komersial lingkup kecamatan.

Pelayanan lainnya sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah di susun oleh Kecamatan berdasarkan Surat Keputusan Camat Karangpucung Nomor 060 / 13 / I / 2020 tanggal 02 Januari 2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan Non Perizinan Kecamatan Karangpucung Kabupaten Cilacap, meliputi jenis layanan antara lain :

1. Legalisasi , antara lain :
  - a. Legalisasi Surat Pengantar
  - b. Legalisasi Surat Keterangan
  - c. Legalisasi SKCK
  - d. Legalisasi Surat Pengantar Ijin Hajat / Keramaian
  - e. Peralihan Hak/Mutasi Tanah
2. Legalisasi Proposal Hibah dan Bansos, antara lain :
  - a. Proposal Bidang Pembangunan Perekonomian
  - b. Proposal Bidang Sosial dan Keagamaan
3. Kependudukan, antara lain :
  - a. Surat Pengantar Pindah :
    - a.1. Surat Pengantar Pindah Antar Desa
    - a.2. Surat Pengantar Pindah Dalam Satu Desa
    - a.3. Surat Pengantar Pindah antar Kecamatan
    - a.4. Surat Pengantar Pindah Keluar antar Kabupaten / Provinsi
    - a.5. Surat Pengantar Pindah Datang antar Kabupaten / Provinsi
  - b. Surat Pengantar Permohonan Kartu Keluarga (KK) :
    - b.1. Data Hilang
    - b.2. Data Bermasalah
  - c. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) :
    - c.1. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Cetak Ulang/Hilang/Rusak
    - c.2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Penambahan Anggota Keluarga
    - c.3. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Pengurangan Anggota karena Meninggal/Pindah
    - c.4. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Perubahan Status perkawinan, Pendidikan Terakhir, Jenis Pekerjaan, Perubahan Alamat, Golongan Darah dan Agama/Kepercayaan.

- d. Perekaman KTP elektronik
  - e. Pencetakan Surat Keterangan Pengganti KTP Elektronik
4. Penerbitan Dispensasi Nikah.

Dasar hukum yang dipakai adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587 )
2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah ( Berita Negara Republik Indonesia tanggal 8 Agustus 1950 )
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038 )
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585 )
5. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741)
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357 )
7. SE Dirjen OTDA No. 100/757/OTDA tanggal 8 Juli 2002 tentang Pelaksanaan kewenangan wajib dan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
8. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 20-16 Nomor 9 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 134);
9. Perda Kab Cilacap Nomor 03 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin mendirikan Bangunan di Kabupaten Cilacap.
10. Perda Kabupaten Cilacap Nomor 10 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 7 tahun 2010 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak KTP dan Akta Catatan Sipil di Kabupaten Cilacap.
11. Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perhubungan, Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Cilacap.

12. Perda Kabupaten Cilacap Nomor 9 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 20-16 Nomor 9 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 134);
13. Peraturan Bupati Cilacap Provinsi Jawa Tengah Peraturan- Bupati Cilacap Nomor 201 Tahun 2019 Tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Cilacap Nomor 87 Tahun 2014 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kabupaten Cilacap.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diselaraskan dengan Standar Pelayanan PATEN berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Cilacap Nomor 87 Tahun 2014 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Cilacap dan Standar Pelayanan Kecamatan berdasarkan Surat Keputusan Camat Karangpucung Nomor 060/13//2020 tanggal 02 Januari 2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kecamatan Karangpucung Kabupaten Cilacap.

#### **F. Manfaat**

Adapun manfaat penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan dan kelebihan dari unit penyelenggara pelayanan publik,
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan.
3. Sebagai bahan evaluasi dan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan dalam pelayanan publik
4. Sebagai sarana Masyarakat untuk terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan public.

## BAB II

### PELAKSANAAN SURVEY

#### A. Gambaran Umum Kecamatan Karangpucung

##### 1. Kedudukan Kantor Kecamatan Karangpucung

Kecamatan Karangpucung adalah satu wilayah dari Kabupaten Cilacap yang terletak pada arah Barat Laut luar kota Kabupaten Cilacap yang berposisi pada jalur lintas Jawa Tengah – Jawa Barat bagian Selatan. Dari Segi Wilayah Administrasi Pemerintahan, Kecamatan Karangpucung merupakan pertemuan 3 ( tiga ) batas wilayah Kabupaten yaitu :

- a. Kabupaten Cilacap
- b. Kabupaten Banyumas
- c. Kabupaten Brebes

Secara Fisiologis Kecamatan Karangpucung merupakan daerah yang sebagian besar daerah pegunungan dengan variasi sebagai berikut :

- a. Dataran Rendah = 17 %
- b. Perbukitan = 21 %
- c. Pegunungan = 62 %

##### 1) Keadaan Wilayah

###### a. Batas Wilayah

- Sebelah Utara : Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes
- Sebelah Timur : Kecamatan Lumbir Kabupaten Banyumas
- Sebelah Selatan : Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap
- Sebelah Barat : Kecamatan Cimanggu Kabupaten Cilacap

###### b. Orbitasi

Jarak dari Ibukota Kabupaten : 62 Km

Jarak dari Ibu Kota Provinsi : 300 Km

Sedangkan Desa yang terjauh dari Kota Kecamatan adalah Desa Sidamulya dengan jarak : 22 Km

##### 2) Luas Wilayah

Secara Keseluruhan luas Wilayah Kecamatan Karangpucung adalah 11.500,252 Ha dengan perincian sebagai berikut :

###### a. Sawah

Sawah Tadah Hujan = 1.835,325 Ha

###### b. Tanah Kering

✓ Pekarangan = 6.848,221 Ha

✓ Tegalan = 797,290 Ha



c. Tanah Hutan

✓ Hutan Sejenis = 1.700,160 Ha

✓ Hutan Produksi = 1.060,187 Ha

d. Lain-lain = 39,942 Ha

3) Jumlah Penduduk

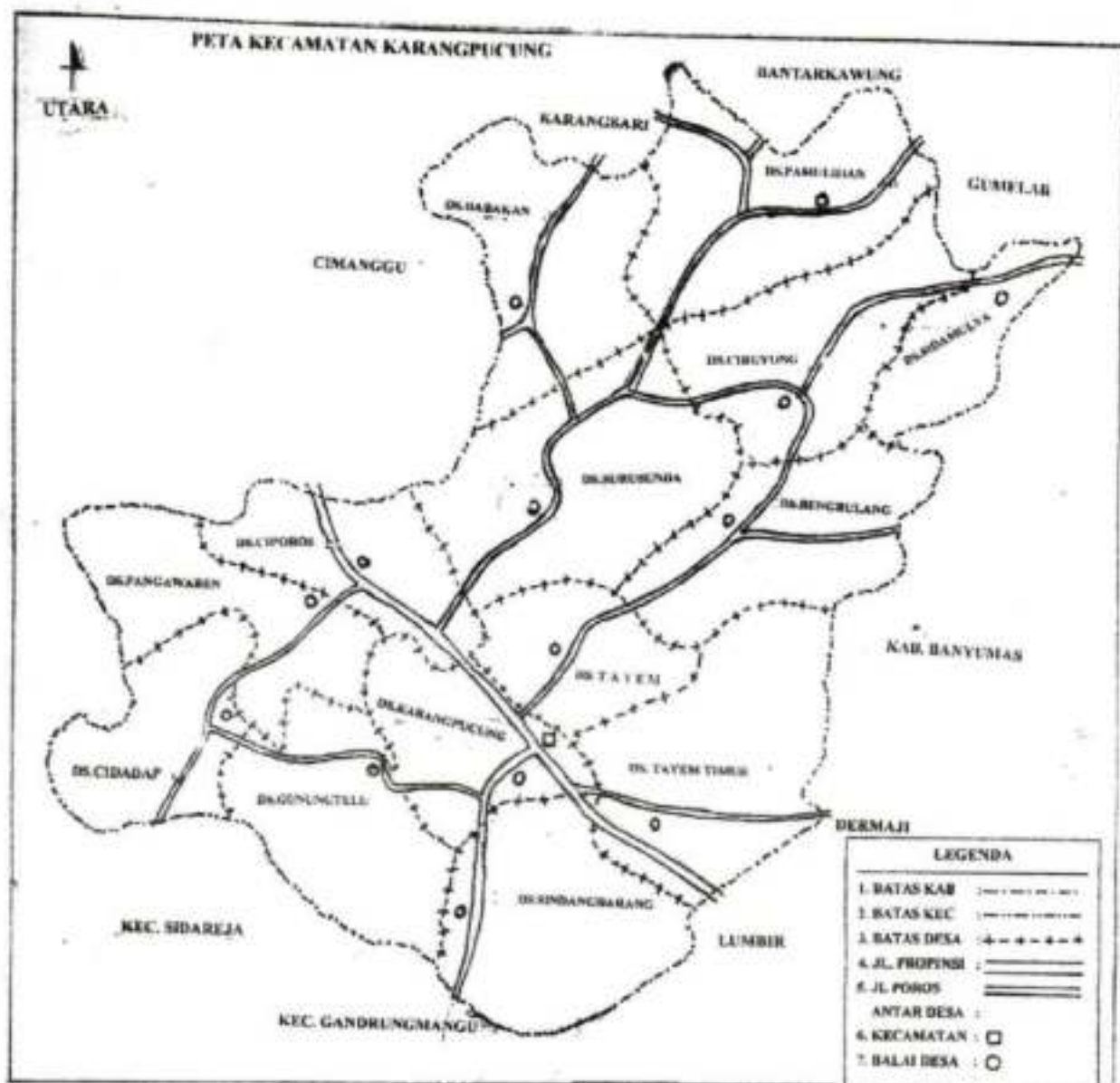
Jumlah penduduk wilayah Kecamatan Karangpucung sampai dengan April 2020 adalah 88.916 jiwa dengan perincian sebagai berikut :

- Penduduk Laki-laki = 44.912 jiwa

- Penduduk Perempuan = 43,284 jiwa

**Gambar letak geografis Kecamatan Karangpucung**

**PETA KECAMATAN KARANGPUCUNG**



- Jumlah Desa : 14 Desa
- Jumlah Dusun : 44 Dusun
- Jumlah RW : 107 RW
- Sebelah RT : 417 RT

## 2. Tugas Pokok dan Fungsi

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap nomor 9 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 20-16 Nomor 9 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 134); dan Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 111 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Kecamatan Kabupaten Cilacap, disebutkan dalam Pasal 5 bahwa Kecamatan mempunyai tugas membantu Bupati dalam mengoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan umum, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa dan/atau kelurahan.

Sedangkan dalam pasal 6 disebutkan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 5, kecamatan menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum dan kebijakan pemerintah daerah di kecamatan;
- b. Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. Pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. Pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang undangan;
- e. Pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- f. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan;
- g. Pembinaan dan Pengawasan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan desa dan/atau kelurahan;
- h. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah kabupaten yang ada di Kecamatan;

Susunan organisasi Kecamatan Karangpucung sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap nomor : 9 Tahun 2016 terdiri dari ;

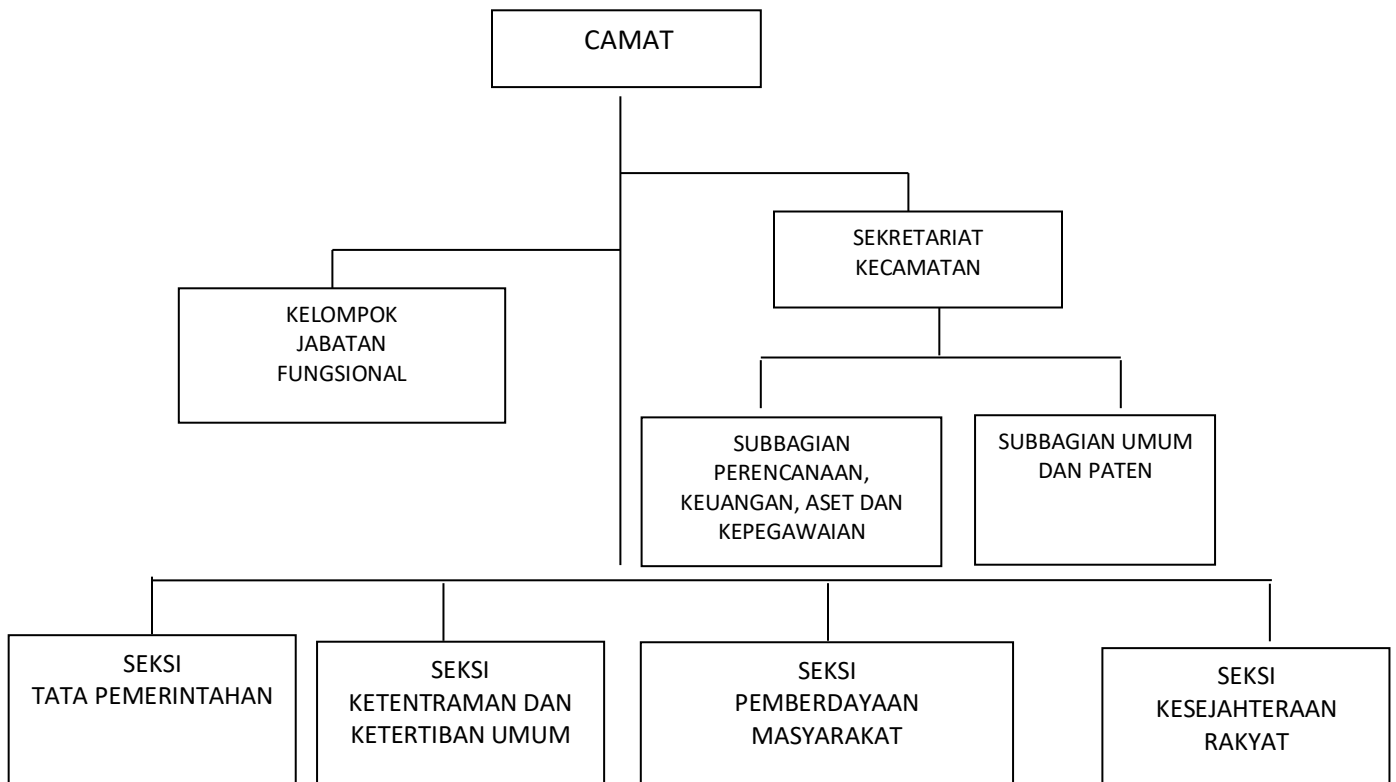
1. Camat
2. Sekretariat Kecamatan
  1. Subbagian Perencanaan, Keuangan, Aset dan Kepegawaian
  2. Subbagian Umum dan Pelayanan Administrasi Terpadu
3. Seksi Tata Pemerintahan
4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
5. Seksi Pemberdayaan Masyarakat
6. Seksi Kesejahteraan Rakyat
7. Kelompok Jabatan Fungsional

## STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN KARANGPUCUNG

Dasar : Perda Kabupaten Cilacap No. 9 tahun 2016

dan

Perbub No. 111 Tahun 2016



Jumlah karyawan sebanyak 27 orang dengan perinncian :

a. Status Kepegawaian :

- PNS : 19 orang
- Kades PNS : 1 orang
- Honorer : 8 orang

b. Menurut Pangkat / Golongan :

- PNS Golongan IV : 2 orang
- PNS Golongan III : 9 orang
- PNS Golongan II : 8 orang
- PNS Golongan I : - orang
- Honorer : 8 orang

## **B. Visi, Misi, Motto/ Maklumat/ Janji Pelayanan SKM**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar lebih optimal, maka faktor strategis yang dapat digunakan sebagai pedoman dan motivator untuk mendukung pelayanan diperlukan adanya visi, misi, motto, Standar Pelayanan dan maklumat pelayanan dan SOP dalam melaksanakan pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

### **1. Visi Pelayanan**

Visi adalah wawasan atau pandangan jauh kedepan kemana dan bagaimana organisasi dibawa agar tetap konsisten dan eksis, antisipatif dan produktif. Visi juga disebut sebagai gambaran yang akan datang tentang keadaan masa depan yang berisikan cita dan citra yang diwujudkan oleh organisasi.

Visi Pelayanan Kecamatan Karangpucung

***“MENJADI YANG TERDEPAN DALAM PELAYANAN PRIMA  
KEPADA MASYARAKAT”.***

### **2. Misi Pelayanan**

Didasarkan atas visi pelayanan yang telah ditetapkan, Kecamatan Karangpucung memiliki misi yaitu :

- a. Memberikan pelayanan dengan 5 S ( senyum, salam,sapa,sopan dan santun )
- b. Memberikan pelayanan dengan sabar, ikhlas dan sepenuh hati.
- c. Memberikan pelayanan dengan cepat, sesuai prosedur tanpa diskriminasi

### **3. Motto Pelayanan**

Motto pelayanan pada kantor Kecamatan Karangpucung adalah : ***“ Melayani dengan Ikhlas ”***, yang didalamnya terkandung nilai-nilai yaitu : Inovatif, Kreatif, Harmoni, Luwes, amanah dan santun.

### **4. Komitmen Pelayanan Kecamatan Karangpucung**

Kami seluruh Karyawan / karyawati Kecamatan Karangpucung berkomitmen untuk :

- d. Memberikan pelayanan dengan 5 S ( senyum, salam,sapa,sopan dan santun )
- e. Memberikan pelayanan dengan sabar, ikhlas dan sepenuh hati.
- f. Memberikan pelayanan dengan cepat, sesuai prosedur tanpa diskriminasi

5. **Maklumat pelayan pada Kantor Kecamatan Karangpucung**  
***“Dengan Ini, Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku”***

### **C. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

Dalam rangka pelaksanaan pengumpulan data, kami melalui pemberian kuesioner yang harus diisi oleh warga masyarakat yang melaksanakan pelayanan setiap harinya, secara acak dari berbagai lapisan masyarakat sehingga jawaban yang kami dapat sangat bervariasi sehingga data yang kami olah adalah aspirasi masyarakat, adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Perencanaan
2. Persiapan
3. Pelaksanaan
4. Pengolahan data
5. Pelaporan
6. Tindak lanjut

### **D. Pengolahan Data**

Pengolahan data kuesioner survey kepuasan masyarakat yaitu per responden dan per unsur pelayanan kami rekap berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang diisi langsung oleh responden. Kami olah lagi per pelayanan yang diisi oleh 10 responden untuk masing-masing pelayanan dan menghasilkan nilai akhir yang merupakan standar baku sejauh dalam menentukan nilai.

Teknik pengolahan data sebagai berikut:

1. Mengolah data responden
2. Menginput data kuesioner
3. Mendeskripsikan dan menginterpretasikan data
4. Menganalisis tingkat kepuasan setiap jenis layanan
5. Menganalisis tingkat kepuasan setiap unsur pelayanan
6. Menganalisis kontribusi masing-masing unsur pada setiap jenis pelayanan
7. Menganalisis karakteristik masing-masing jenis dan unsur pelayanan

## **E. Pelaksanaan Kegiatan Survei**

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, dengan berpedoman pada Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) yang telah ditetapkan dengan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, dengan tahapan sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survey melalui SISUKMA;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

## **F. Variabel Survei**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, 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 Penyelesaian 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

### 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

- Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
- Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

## G. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $(\text{Jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$   $(9 + 1) \times 10 = 100$  responden.

## H. Metode Pengumpulan Data





Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner IKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing – masing unit pelayanan publik dengan jumlah minimal 100 responden per unit pelayanan, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam kurun waktu antara Bulan Mei – Desember 2019 melalui SISUKMA.

Teknik kuesioner dapat melalui :

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (e-survei) dengan Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

### i. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. tidak sesuai, diberi nilai persepsi 1 dengan gambar emotion  ;
2. kurang sesuai, diberi nilai persepsi 2 dengan gambar emotion  ;
3. sesuai, diberi nilai 3 dengan gambar emotion  ;
4. sangat sesuai, diberi nilai persepsi 4 dengan gambar emotion  .



## J. Pengolahan Dan Analisis Data

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut:

### 1. Pengukuran Skala Likert

- a. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{x \text{ Nilai Penimbang Total Unsur yang Terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

## 2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

### a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

### b. Pengolahan secara manual

Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (U9);

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

#### (1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

#### (2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

### c. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

## K. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## L. Penyusunan Laporan

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

### 1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	a
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	b
3.	Waktu Penyelesaian	c
4.	Biaya/Tarif	d
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	e
6.	Kompetensi pelaksana	f
7.	Perilaku pelaksana	g
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	h
9.	Sarana dan Prasarana	i

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X  
 $25 = y$
- b) Mutu pelayanan
- c) Kinerja unit pelayanan

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

## **M. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil SKM**

### **1. Pemantauan**

Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik maka Kecamatan Karangpucung sebagai Unit yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat melakukan pemantauan secara periodik dan berkesinambungan terhadap kinerja unit pelayanannya melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan 1 (satu) kali dalam setahun. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini kemudian dilaporkan kepada Pemerintah Kabupaten Cilacap sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya akan dipublikasikan kepada masyarakat secara tertulis dan dipasang di ruang pelayanan.

### **2. Evaluasi**

Dari hasil pemantauan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat akan dilakukan evaluasi. Dalam evaluasi tersebut akan membandingkan hasil atau prestasi penyusunan SKM sebelumnya. Selanjutnya akan diketahui faktor-faktor apa saja yang menunjang keberhasilan dan yang menghambat dalam proses penyusunan SKM.

### **3. Mekanisme Pelaporan Hasil SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan PATEN di Kecamatan Karangpucung mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP).

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri. Selain itu hasil SKM akan dipublikasikan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Karangpucung Kabupaten Cilacap.

## **N. LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SKM**

### **A. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

Persiapan sampai dengan tahap pengolahan data dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada kantor Kecamatan Karangpucung dilaksanakan mulai tanggal 02 Januari 2020 sampai dengan tanggal 31 Maret 2020.

Pelaksanaan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan oleh Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Karangpucung dalam hal ini bertindak sebagai Ketua Tim adalah Sekretaris Camat. Responden diambil dari jumlah rata-rata pengguna layanan pada unit pelayanan PATEN Kecamatan Karangpucung Tahun 2020 yaitu sebanyak 92 responden yang berasal dari seluruh komponen masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara langsung dari Kantor Kecamatan Karangpucung dimulai tanggal 02 Januari 2020 sampai dengan tanggal 31 Maret 2020.

### **B. Metodologi dan Pengolahan Data**

Metode yang digunakan dalam Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat (Sisukma) yaitu dengan menggunakan Laptop dan responden mengisi biodata yang tertera seperti Jenis Kelamin, Umur, Pekerjaan, dan Pendidikan, pada kolom penilaian terdapat 4 (empat) kategori penilaian masyarakat yaitu Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai, dan Sangat Sesuai yang dapat responden pilih hanya dengan menekan / mengklik pada tampilan layar.

Pengolahan data SKM dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

- a. Memasukan biodata responden dan memilih kategori penilaian
- b. menganalisis tingkat kepuasan setiap jenis pelayanan
- c. menganalisis tingkat kepuasan setiap unsur pelayanan
- d. menganalisis kontribusi masing-masing unsur pada setiap jenis pelayanan
- e. menganalisis kontribusi masing-masing pada unsur pelayanan

### **C. Laporan Hasil Pengukuran**

Hasil laporan pengukuran dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut :

- a. Menetapkan sistematika laporan
- b. Menyusun laporan
- c. Mvalidasi laporan
- d. Menyampaikan laporan kepada Bagian organisasi Setda Kabupaten Cilacap.

## BAB III

### ANALISIS DATA

#### A. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai IKM pada Kecamatan Karangpucung Pemerintah Kabupaten Cilacap merupakan nilai rata-rata IKM layanan pada Perangkat Daerah /Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap.

Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) Kecamatan Karangpucung Kabupaten Cilacap yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dengan jumlah responden 370 orang pada 17 layanan yang diberikan secara langsung berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan atau sesama pegawai pada saat yang bersangkutan sedang berkonsultasi/pendampingan maupun memerlukan pelayanan lain. Hasil survei IKM juga dapat dilakukan dengan cara meminta masyarakat ataupun Pegawai dari perangkat daerah lain yang sedang memerlukan pelayanan untuk mengisi kuesioner yang selanjutnya ditabulasi guna mendapatkan nilai IKM.karena keterbatasan sarana dan prasarana

#### B. Nilai Per Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil survei IKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kecamatan Karangpucung Kabupaten Cilacap dapat ditampilkan sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Hasil survei IKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur Triwulan II pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kecamatan Karangpucung Kabupaten Cilacap Tahun 2020**

NO	PERANGKAT DAERAH / UNIT KERJA	NILAI UNSUR PELAYANAN									NRR	NILAI IKM 2020
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Kecamatan Karangpucung	3,45	3,49	3,42	3,78	3,44	3,59	3,65	3,58	3,65	3,49	89,00

**Tabel 3**  
**Hasil survei IKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur tiap layanan**  
**Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kecamatan Karangpucung Kabupaten Cilacap**

NO	LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									NRR	NILAI IKM 2020
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB) rumah tinggal tunggal dan usaha kecil dengan luas sampai 100m2	3,50	3,50	3,50	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	3,77	94,44
2	Penerbitan Izin Pemasangan Reklame Komersil Lingkup Kecamatan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Penerbitan Dispensasi Nikah	3,20	3,20	3,20	3,80	3,80	3,40	3,60	3,60	3,20	3,44	86,11
4	Pencetakan Surat Keterangan Pengganti KTP Elektronik	3,88	3,88	3,88	3,75	4,00	3,88	3,75	3,38	3,88	3,80	95,14
5	Perekaman KTP Elektronik	3,36	3,27	3,36	3,86	3,23	3,64	3,45	3,45	3,59	3,46	86,74
6	Pencetakan Kartu Keluarga (KK)	3,45	3,28	3,17	3,93	3,28	3,55	3,41	3,52	3,59	3,46	86,59
7	Surat Pengantar Permohonan Kartu Keluarga (KK)	3,50	3,50	3,42	3,58	3,42	3,50	3,83	3,58	3,75	3,56	89,12
8	Surat Pengantar Pindah Datang antar Kabupaten/Provinsi	4,00	3,75	3,75	4,00	3,50	4,00	4,00	3,50	3,50	3,77	94,44
9	Surat Pengantar Pindah Keluar antar Kabupaten/Provinsi	3,50	3,67	3,83	3,33	3,83	3,83	3,83	3,50	3,50	3,64	91,20
10	Surat Keterangan Pindah Antar Kecamatan	3,25	3,75	3,75	3,75	3,75	3,50	4,00	4,00	4,00	3,75	93,75
11	Rekomendasi Peralihan Hak/Mutasi Tanah	3,00	3,50	3,00	4,00	3,50	3,00	4,00	4,00	4,00	3,55	88,89
12	Legalisasi Proposal Bidang Sosial dan Keagamaan	3,43	3,57	3,29	4,00	3,43	3,29	3,29	3,43	3,71	3,49	87,30
13	Legalisasi Proposal Bidang Pembangunan dan Perekonomian	3,50	3,83	3,33	3,83	3,50	4,00	4,00	3,83	4,00	3,75	93,98
14	Legalisasi Surat Pengantar Ijin Hajat/Keramaian	3,50	3,50	3,75	3,75	4,00	3,75	4,00	3,50	3,50	3,69	92,36
15	Legalisasi Surat Pengantar SKCK	3,44	3,67	3,50	3,67	3,33	3,50	3,67	3,61	3,50	3,54	88,58
16	Legalisasi Surat Keterangan	3,25	3,25	3,50	3,75	3,13	3,25	3,63	3,75	3,63	3,46	86,46
17	Legalisasi Surat Pengantar	3,43	3,71	3,43	3,57	3,57	3,71	3,86	3,71	3,86	3,65	91,27



**C. Analisis Hasil IKM**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur Kecamatan Karangpucung Kabupaten Cilacap Triwulan II Tahun 2020 sesuai tabel berikut :

**Tabel 4**  
**Hasil IKM per unsur Triwulan II Kecamatan Karangpucung Kabupaten Cilacap Tahun 2020**

<b>NO</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>NRR</b>
1.	Persyaratan	3,45
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,49
3.	Waktu Penyelesaian	3,42
4.	Biaya/Tarif	3,78
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,44
6.	Kompetensi pelaksana	3,59
7.	Perilaku pelaksana	3,65
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,58
9.	Sarana dan Prasarana	3,65
<b>Rata-rata</b>		<b>3,49</b>
<b>Nilai IKM</b>		<b>89,00</b>

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan Nilai IKM 89,00 disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan “ A ” dan Kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur “ Biaya / Tarif ” (3,78) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur “ Waktu Penyelesaian ” (3,42).

Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya / Tarif, sedangkan tingkat kepuasan paling rendah berada pada unsur Waktu Penyelesaian.

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata diperoleh 3,49 dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Waktu Penyelesaian
3. Produk Spesifikasi jenis pelayanan

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur 3,49 dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 5**  
**Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai dibawah rata – rata pada**  
**Kecamatan Karangpucung Kabupaten Cilacap**

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Penjelasan
1	Persyaratan	3,45	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Kurang terpublikasinya Persyaratan pelayanan dengan jelas sehingga masyarakat kurang memahami persyaratan yang telah ditetapkan khususnya untuk perekaman E-KTP dan KK</li> </ul>
2	Waktu Penyelesaian	3,42	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Pada Jenis Layanan KK menggunakan Sistem Aplikasi dimana verifikasi harus menunggu dari UPT DISDUKCAPIL sehingga lebih lama dari standar pelayanan</li> </ul>
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Keterbatasan Blangko KTP-el dari pusat, sehingga menyebabkan produk yang dihasilkan harus menunggu sampai batas waktu yang belum ditentukan</li> <li>•Efisiensi Blangko KK yang semula berwarna biru sekarang berwarna putih kertas HVS A4 80gram dan banyak masyarakat yang tidak bisa membedakan antara KK asli dengan Fotocopyan.</li> </ul>

## BAB IV PENUTUP

### A. Kesimpulan dan Rekomendasi

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Jumlah NRR rata-rata	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3,49	89,00	A	SANGAT BAIK

#### a. Kesimpulan

Melihat hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Karangpucung selaku unit pelayanan publik menunjukkan bahwa Pemerintah Kecamatan Karangpucung telah berupaya untuk memberikan pelayanan secara konsisten kepada masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang telah ditetapkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun berdasarkan hasil survey untuk unsur pelayanan persyaratan memiliki nilai interfal paling rendah yaitu 3,42. Dari jawaban responden dimaksud menunjukkan bahwa ada beberapa responden yang belum paham tentang Waktu Penyelesaian produk yang dikeluarkan. Hal ini bukan disebabkan oleh kinerja pegawai di Kecamatan Karangpucung namun untuk produk KK yang dikeluarkan sudah menggunakan tanda tangan elektronik dimana verifikasi harus menunggu dari UPT Disdukcapil sehingga lebih lama dari standar pelayanan, serta keterbatasan blangko E-KTP dari pusat sehingga produk yang dihasilkan harus menunggu sampai batas waktu yang tidak ditentukan.

#### b. Rekomendasi

- 1) Tetap melakukan Sosialisasi Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat benar-benar paham dan mengerti tentang aturan-aturan yang berlaku.
- 2) Melakukan pembinaan secara berkelanjutan di masing-masing bidang pelayanan untuk tetap konsisten dan lebih meningkatkan kinerja pelayanan sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Karangpucung semakin meningkat.

## B. Tindak Lanjut Hasil SKM

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah merupakan potret sebuah unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada publik, dan seperti dapat kita lihat Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 yang dilaksanakan Kecamatan Karangpucung diperoleh hasil dengan nilai rata-rata yang tinggi. Hal ini menjadi motivasi bagi unit pelayanan Kecamatan Karangpucung untuk tetap secara konsisten memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta Maklumat Pelayanan yang sudah ditetapkan, dan akan terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui Pemerintah Desa terkait dengan pelayanan publik yang ada di Kecamatan Karangpucung serta melakukan pembinaan secara berkelanjutan kepada karyawan/karyawati di masing-masing bidang pelayanan sehingga pelayanan publik di Kecamatan Karangpucung akan semakin baik dan meningkat.

Berdasarkan hasil survey terdapat Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata diperoleh 3,49. Yaitu persyaratan, waktu penyelesaian, dan produk spesifik jenis pelayanan, namun dari ke 3 (tiga) unsur tersebut memprioritaskan 2 (dua) unsur terendah sebagai rencana tindak lanjut perbaikan SKM dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 6**  
**Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM pada**  
**Kecamatan Karangpucung Kabupaten Cilacap**

NO	Prioritas Unsur (Pilih 2 unsur terendah)	Program/ Kegiatan	Waktu (triwulan )				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Persyaratan	• Melaksanakan publikasi dan sosialisasi persyaratan lebih intensif	√	√	√	√	Sekretariat Kecamatan
2	Waktu Penyelesaian	• Memperbaiki standar pelayanan	√	√	√	√	Sekretariat Kecamatan

Karangpucung, 03 Juli 2020



## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**FOTO PELAYANAN KECAMATAN KARANGPUCUNG**





## **NILAI INDEK KESELURUHAN**



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

<b>KECAMATAN KARANGPUCUNG</b>			
<b>NILAI IKM</b>			
<b>89,00</b>			
Jumlah responden : 144			
Laki - laki : 98			
Perempuan : 46			
<b>A</b>			
<b>SANGAT BAIK</b>			
	No.	Uraian Pelayanan	Nilai Rata-rata
	1.	Pelayanan	3,43
	2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,44
	3.	Waktu Pengalokasian	3,42
	4.	Biaya / Tarif	3,78
	5.	Profil, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44
	6.	Kompetensi Pektiknans	3,59
	7.	Perilaku Pektiknans	3,63
	8.	Pemrograman Pengalokasian, Saran	3,58
	9.	Sarana dan Pektiknans	3,45

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mata Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mata Pelayanan (M)	Kategori Unit Pelayanan (K)
1	1,00 - 2,796	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,80 - 3,064	65,00 - 76,00	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	76,01 - 88,99	B	Baik
4	3,532 - 4,000	88,99 - 100,00	A	Sangat Baik

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

## **NILAI INDEK PER UNSUR**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

KECAMATAN KARANGPUCUNG		
BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - PENERBITAN - PENERBITAN IZIN MEMBERIKAN BANGUNAN (BIB) RUMAH TINGGAL, TUNGGAL DAN USAHA RICE, DENGAN LUAS SAMPAI 0		
NILAI IKM		
<b>94,44</b>		
Jumlah responden : 2		
Laki - laki : 2		
Perempuan : 0		
<b>A</b>		
<b>SANGAT BAIK</b>		
No.	Uraian Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Persewaan	3,50
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,50
3.	Waktu Penyelesaian	3,50
4.	Biaya / Tarif	4,00
5.	Profil Spesifikasi Jasa Pelayanan	3,50
6.	Kompetensi Pelaksana	4,00
7.	Perilaku Pelaksana	4,00
8.	Pemangsaan Pengaduan, Saran	4,00
9.	Sarana dan Peralatan	4,00

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (D)	Kinerja Unit Pelayanan (K)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,00	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,537	76,01 - 88,30	B	Baik
4	3,5374 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

**KECAMATAN  
KARANGPUCUNG**

BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - LEGALISASI - SURAT PENGANTAR  
PERMINTAAN KARTU KELUARGA (KK)

NILAI IKM

89,12

Jumlah responden : 12

Laki - laki : 10

Perempuan : 2

A

SANGAT  
BAIK

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Persyaratan	3,50
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,50
3.	Waktu Penyelesaian	3,42
4.	Biaya / Tarif	3,58
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,42
6.	Kompetensi Pelaksana	3,50
7.	Perilaku Pelaksana	3,83
8.	Pemangangan Pengadaan, Saran	3,58
9.	Sarana dan Prasarana	3,75

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

**KECAMATAN  
KARANGPUCUNG**

BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - LEGALISASI - LEGALISASI SURAT  
PENGANTAR SKCK

NILAI IKM

**88,58**Jumlah  
responden : 18

Laki - laki : 12

Perempuan : 6

**A****SANGAT  
BAIK**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Penyusunan	3,44
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,67
3.	Waktu Penyelesaian	3,50
4.	Biaya / Tarif	3,67
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33
6.	Kompetensi Pelaksana	3,50
7.	Perilaku Pelaksana	3,67
8.	Pemangangan Pengaduan, Saran	3,61
9.	Sarana dan Prasarana	3,50

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

**KECAMATAN  
KARANGPUCUNG**

RIBANG PELAYANAN MASYARAKAT - PEREKAMAN - PEREKAMAN KTP  
ELEKTRONIK

NILAI IKM

**86,74**

Jumlah  
responden : 22

Laki - laki : 12

Perempuan :  
10

**B**

**BAIK**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Penyediaan	3,36
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,27
3.	Waktu Penyelesaian	3,36
4.	Biaya / Tarif	3,86
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,23
6.	Kompetensi Pelaksana	3,64
7.	Perilaku Pelaksana	3,45
8.	Peranginan Pengaduan, Soran	3,45
9.	Sarana dan Prasarana	3,59

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

**KECAMATAN  
KARANGPUCUNG**

IBDANG PELAYANAN MASYARAKAT - LEGALISASI - LEGALISASI  
PROPOSAL IBDANG PEMBANGUNAN DAN PEREKONOMIAN

NILAI IKM

93,98

Jumlah  
responden : 6

Laki - laki : 6

Perempuan : 0

A

SANGAT  
BAIK

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Persyaratan	3,50
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,83
3.	Waktu Penyelesaian	3,33
4.	Biaya / Tarif	3,83
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50
6.	Kompetensi Pelaksana	4,00
7.	Perilaku Pelaksana	4,00
8.	Pemangatan Pengaduan, Saran	3,83
9.	Sarana dan Prasarana	4,00

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,6996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

**KECAMATAN  
KARANGPUCUNG**

BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - LEGALISASI - LEGALISASI  
PROPOSAL BIDANG SOSIAL DAN KEAGAMAAN

NILAI IKM	No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
<b>87,30</b>	1.	Persyaratan	3,43
Jumlah responden : 7	2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,57
Laki - laki : 7	3.	Waktu Penyelesaian	3,29
Perempuan : 0	4.	Biaya / Tarif	4,00
<b>B</b>	5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43
<b>BAIK</b>	6.	Kompetensi Pelaksana	3,29
	7.	Perilaku Pelaksana	3,29
	8.	Pemangatan Pengaduan, Sesan	3,43
	9.	Sarana dan Prasarana	3,71

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 89,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	89,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

**KECAMATAN  
KARANGPUCUNG**

BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - PEMBERIHATAN - SURAT PENGANTAR  
PINDAH KELUAR ANTAR KABUPATEN/PROVINSI

NILAI IKM

**91,20**

Jumlah  
responden : 6

Laki - laki : 4

Perempuan : 2

**A**

**SANGAT  
BAIK**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Persyaratan	3,50
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,67
3.	Waktu Penyelesaian	3,83
4.	Biaya / Tarif	3,33
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,83
6.	Kompetensi Pelaksana	3,83
7.	Perilaku Pelaksana	3,83
8.	Pemangunan Pengujian, Saran	3,50
9.	Sarana dan Prasarana	3,50

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

**KECAMATAN  
KARANGPUCUNG**

BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - LEGALISASI - SURAT PENGANTAR  
PINDAH DATANG ANTAR KABUPATEN/PROVINSI

NILAI IKM

94,44

Jumlah  
responden : 4

Laki - laki : 1

Perempuan : 3

A

SANGAT  
BAIK

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Persyaratan	4,00
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,75
3.	Waktu Penyelesaian	3,75
4.	Biaya / Tarif	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50
6.	Kompetensi Pelaksana	4,00
7.	Perilaku Pelaksana	4,00
8.	Pemangatan Pengisian, Saran	3,50
9.	Sarana dan Prasarana	3,50

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (S)	Kinerja Unit Pelayanan (K)
1	1,00 - 2,996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

**KECAMATAN  
KARANGPUCUNG**

BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - PENCETAKAN - PENCETAKAN  
KARTU KELUARGA (KK)

NILAI IKM

**86,59**

Jumlah  
responden : 28

Laki - laki : 17

Perempuan :  
11

**B**

**BAIK**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Penyayanan	3,45
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,28
3.	Waktu Penyelesaian	3,17
4.	Biaya / Tarif	3,93
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28
6.	Kompetensi Pelaksana	3,55
7.	Perilaku Pelaksana	3,41
8.	Peranginan Pengaduan, Soran	3,52
9.	Sarana dan Prasarana	3,59

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,20	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,21 - 100,00	A	Sangat Baik

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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

**KECAMATAN  
KARANGPUCUNG**

NILAI IKM

**0,00**Jumlah  
responden :  
0Laki - laki :  
0Perempuan :  
0**D****TIDAK  
BAIK**

No.	Umur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Persyaratan	0,00
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,00
3.	Waktu Penyelesaian	0,00
4.	Biaya / Tarif	0,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,00
6.	Kompetensi Pelaksana	0,00
7.	Perilaku Pelaksana	0,00
8.	Pemangunan Pengaduan, Saran	0,00
9.	Sarana dan Prasarana	0,00

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

**KECAMATAN  
KARANGPUCUNG**

BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - REKOMENDASI - REKOMENDASI  
PIRALIHAN HAK/MUTASI TANAH

NILAI IKM

**88,89**Jumlah  
responden : 2

Laki - laki : 2

Perempuan : 0

**A****SANGAT  
BAIK**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Persyaratan	3,00
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,50
3.	Waktu Penyelesaian	3,00
4.	Biaya / Tarif	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50
6.	Kompetensi Pelaksana	3,00
7.	Perilaku Pelaksana	4,00
8.	Penanganan Pengaduan, SARA	4,00
9.	Sarana dan Prasarana	4,00

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mata Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mata Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

**KECAMATAN  
KARANGPUCUNG**

BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - ERGALISASI - LEGALISASI SURAT  
PENGANTAR

NILAI IKM

**91,27**

Jumlah  
responden : 7

Laki - laki : 5

Pemampuan : 2

**A**

**SANGAT  
BAIK**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Persyaratan	3,43
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,71
3.	Waktu Penyelesaian	3,43
4.	Biaya / Tarif	3,57
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,57
6.	Kompetensi Pelaksana	3,71
7.	Perilaku Pelaksana	3,86
8.	Penanganan Pengaduan, SARA	3,71
9.	Sarana dan Prasarana	3,86

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

**KECAMATAN  
KARANGPUCUNG**

BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - LEGALISASI - LEGALISASI SURAT  
KETERANGAN

NILAI IKM

86,46

Jumlah  
responden : 8

Laki - laki : 8

Perempuan : 0

B

BAIK

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Penyataan	3,25
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25
3.	Waktu Penyelesaian	3,50
4.	Biaya / Tarif	3,75
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13
6.	Kompetensi Pelaksana	3,25
7.	Perilaku Pelaksana	3,63
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,75
9.	Sarana dan Prasarana	3,63

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

**KECAMATAN  
KARANGPUCUNG**

BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - PENERBITAN - PENERBITAN IZIN  
MENDIRIKAN BANGUNAN (MBR) RUMAH TINGGAL TUNGGAL DAN  
USAHAA KECIL DENGAN LUAS SAMPAI 0

NILAI IKM

**94,44**Jumlah  
responden : 2

Laki - laki : 2

Perempuan : 0

**A****SANGAT  
BAIK**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Persyaratan	3,50
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,50
3.	Waktu Penyelesaian	3,50
4.	Biaya / Tarif	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50
6.	Kompetensi Pelaksana	4,00
7.	Perilaku Pelaksana	4,00
8.	Pemangsaan Pengolahan, Saran	4,00
9.	Sarana dan Prasarana	4,00

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (z)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

**KECAMATAN  
KARANGPUCUNG**

BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - LEGALISASI - LEGALISASI SURAT  
PENGANTAR URU HAJAT/KERAMAHAN

NILAI IKM

92,36

Jumlah responden : 4

Laki - laki : 1

Perempuan : 3

A

**SANGAT  
BAIK**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Persyaratan	3,50
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,50
3.	Waktu Penyelesaian	3,75
4.	Biaya / Tarif	3,75
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00
6.	Kompetensi Pelaksana	3,75
7.	Perilaku Pelaksana	4,00
8.	Pemangangan Pengaduan, Saran	3,50
9.	Sarana dan Prasarana	3,50

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (O)	Kinerja Unit Pelayanan (K)
1	1,00 - 2,995	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

**KECAMATAN  
KARANGPUCUNG**

BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - PEMBERITAN - PEMBERITAN  
DISPENSASI NIKAH

NILAI IKM

86,11

Jumlah  
responden : 5

Laki - laki : 5

Perempuan : 0

B

BAIK

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Persyaratan	3,20
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,20
3.	Waktu Penyelesaian	3,20
4.	Biaya / Tarif	3,80
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,80
6.	Kompetensi Petugas	3,40
7.	Perilaku Petugas	3,60
8.	Pengangan Pengaduan, Saran	3,60
9.	Sarana dan Prasarana	3,20

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (D)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN KARANGPUCUNG  
KABUPATEN CILACAP  
SEMESTER I TAHUN 2020**

**KECAMATAN  
KARANGPUCUNG**

BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - PENERBITAN - SURAT  
KETTERANGAN PINDAH ANTAR KECAMATAN

NILAI IKM

93,75

Jumlah responden : 4

Laki - laki : 2

Perempuan : 2

A

SANGAT  
BAIK

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Persyaratan	3,25
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,75
3.	Waktu Penyelesaian	3,75
4.	Biaya / Tarif	3,75
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,75
6.	Kompetensi Pelaksana	3,50
7.	Perilaku Pelaksana	4,00
8.	Pemangatan Pengaduan, Saran	4,00
9.	Sarana dan Prasarana	4,00

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (S)	Kinerja Unit Pelayanan (K)
1	1,00 - 2,996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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