



BUPATI CILACAP

Cilacap, 27 April 2020

Nomor : 061/0267/110
Lampiran : 1 (satu) bendel
Perihal : **Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2019**

Kepada :

Yth. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik

Di -

JAKARTA

Menindaklanjuti surat Deputi Pelayanan Publik Kementerian PAN dan RB RI nomor : B/46/PP.06/2020 tanggal 18 Maret 2020 perihal Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Laporan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik dan Laporan Penerapan Standar Pelayanan Publik, bersama ini kami kirimkan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2019 sesuai dengan Permenpan RB RI nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa.



Tembusan :

1. Gubernur Jawa Tengah

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka 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 Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil SKM yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang memuat hasil survey kepada masyarakat dan atau pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan ini merupakan gambaran / tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

MeIalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Cilacap khususnya unit pelayanan terkait dimasa yang akan datang.

Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Cilacap.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak terutama Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tahun ini, dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut analisis IKM guna perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei IKM yang telah dilaksanakan.

Akhirnya harapan kami agar buku laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum dan khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

The seal is circular with a blue border. Inside the border, the words "KABUPATEN" are at the top and "CILACAP" is at the bottom. In the center, there is a Garuda (Indonesian national emblem) with wings spread, perched on a shield. Two stars are positioned on either side of the Garuda.
BUPATI CILACAP
H. TAPTO SUWARTO PAMUJI

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan layanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat kepada pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Cilacap melalui Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan publik selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*) pada Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap sesuai 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 yang dilaksanakan mulai awal April 2019.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan setiap tahun. Laporan SKM Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2019 berisi kompilasi laporan hasil SKM pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap. Untuk Tahun 2019, sebanyak 111 (seratus sebelas) atau 94,87 % Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, yang terdiri dari Perangkat Daerah, Bagian di Lingkungan Sekretariat Daerah, UPTD Puskesmas dan Kelurahan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Nilai rata-rata IKM Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2019 adalah 82,77 dengan kategori Baik (B). Nilai ini meningkat 4,73 poin dari Nilai IKM di Tahun 2018, yaitu 78,04. Adapun dari 111 UPP yang melaksanakan survey, sebanyak 89 UPP (80 %) telah menyampaikan Laporan SKM Tahun 2019.

Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh Unit Pelayanan Publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat/pengguna layanan. Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, upaya-upaya peningkatan pelayanan publik. SKM juga dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 1	Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Cilacap	5
Tabel 2	Wilayah Administratif Menurut Kecamatan,Desa/Kelurahan, RT, RW dan Luas Wilayah Per Kecamatan	6
Tabel 2	Ketinggian Rata-Rata Kecamatan Kabupaten Cilacap.....	7
Tabel 3	Kepala Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang telah menetapkan Standar Pelayanan...	9
Tabel 4	Raport Penilaian Per Layanan Pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap	13
Tabel 5	Daftar UPTD Puskesmas Terbaik Berdasarkan Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2019.....	17
Tabel 6	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	30
Tabel 7	Jumlah unit penyelenggara pelayanan publik (UPP) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi SISUKMA	33
Tabel 8	Jumlah Responden, Layanan, Nilai dan Peringkat IKM Tahun 2019 serta Nilai IKM Tahun 2018 pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi SISUKMA	34
Tabel 9	Hasil survei IKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Cilacap	40
Tabel 10	Hasil IKM per unsur Pemerintah Kabupaten Cilacap 2019	46
Tabel 11	Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai dibawah rata – rata pada Pemerintah Kabupaten Cilacap	47

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Sasaran.....	2
D. Prinsip.....	2
E. Ruang Lingkup	2
F. Manfaat	2
BAB II PELAKSANAAN SURVEY.....	3
A. Gambaran Umum Kabupaten Cilacap	3
B. Gambaran Pelayanan Publik di Kabupaten Cilacap	8
C. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Pelayanan.....	19
D. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan	22
E. Pelaksanaan Pengumpulan Data	25
F. Pengolahan Data	25
G. Tim SKM.....	25
H. Pelaksanaan Kegiatan Survei	26
I. Variabel Survei	26
J. Responden	27
K. Metode Pengumpulan Data.....	28
L. Bentuk Jawaban.....	28
M. Pengolahan dan Analisis Data	28
N. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM	30
O. Penyusunan Laporan.....	31
P. Pengelompokan Hasil Pengukuran	32
BAB III ANALISIS	33
A. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat	33
B. Nilai Per Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	40
C. Analisis Hasil SKM	46
BAB IV PENUTUP.....	48
A. Kesimpulan dan Rekomendasi	48
B. Rekomendasi dan Tindak Lanjut	49

LAMPIRAN

1. Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 061/688/10/TAHUN 2019 Tanggal 1 April 2019 tentang Pembentukan Tim Penyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap 2019
2. 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
3. Nilai IKM pada Pemerintah Kabupaten Cilacap dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Cilacap
4. Nilai per unsur IKM, Analisis dan Tindak Lanjut pelaksanaan IKM pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Cilacap

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 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 Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyusunan IKM adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik terhadap kinerja unit pelayanan publik dan bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik di suatu unit kerja serta melakukan perbaikan pada unit kerja yang dinilai.

C. Sasaran

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 Survei IKM

Survei IKM Kabupaten Cilacap Tahun 2019 dilaksanakan oleh seluruh Perangkat Daerah yang melakukan pelayanan publik beserta Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang ada di bawahnya, yaitu:

1. Unsur Staf (Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD)
2. Unsur Pengawasan (Inspektorat Kabupaten) dan Unsur Penunjang (BPPKAD, BAPPEDA, BKPPD) serta Lembaga Lainnya (BPBD & Badan KESBANGPOL)
3. Unsur Teknis (Dinas)
4. Kecamatan;
5. Unit Kerja Jajaran Dinas Kesehatan;
6. Kelurahan.

F. Manfaat

Dengan dilakukan SKM 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

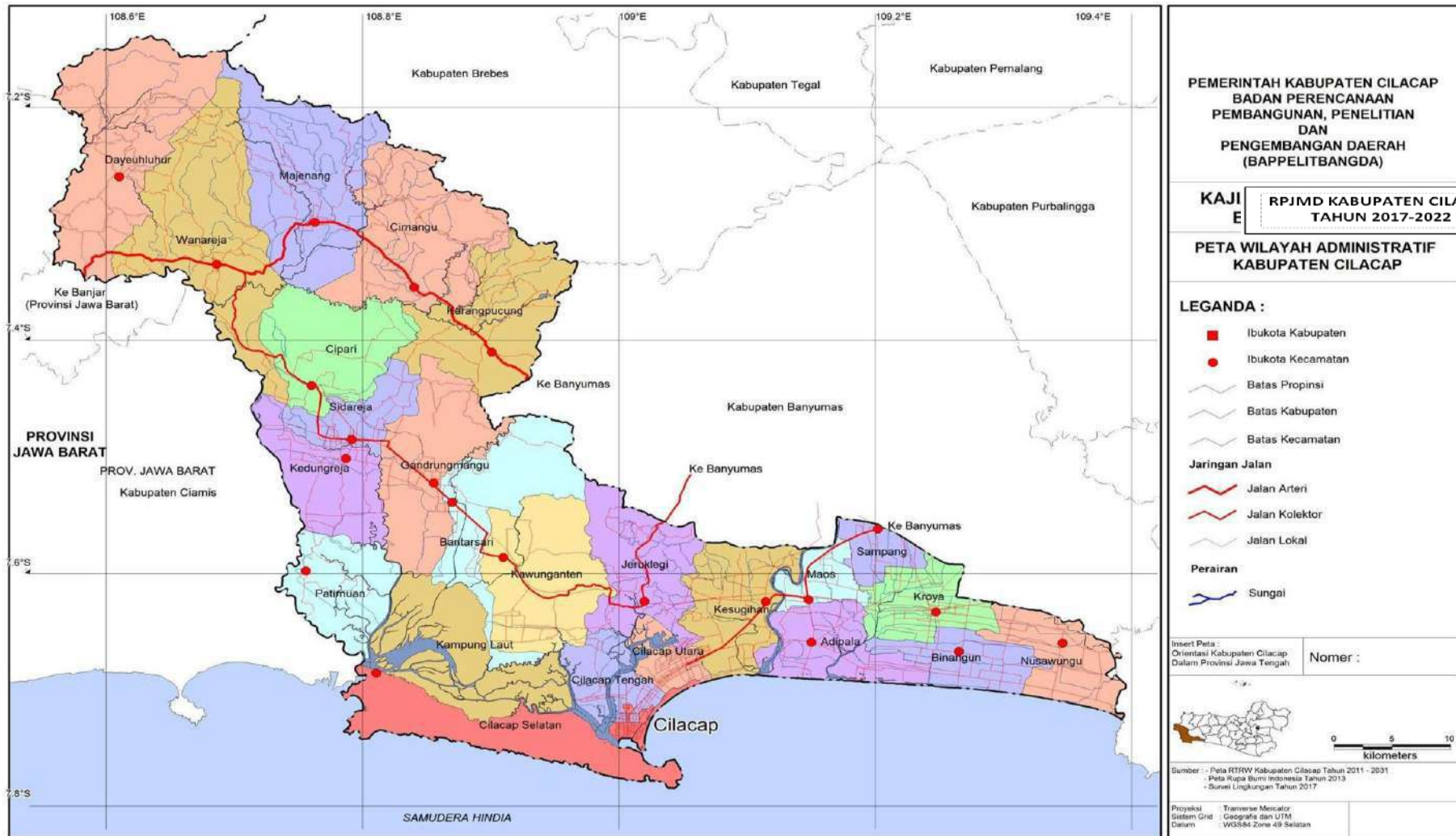
PELAKSANAAN SURVEY

A. Gambaran Umum Kabupaten Cilacap

Kabupaten Cilacap merupakan Kabupaten terluas di Provinsi Jawa Tengah, dengan jarak terjauh dari barat ke timur adalah 152 Km, dari Kecamatan Dayeuhluhur sampai Kecamatan Nusawungu dan dari utara ke selatan berjarak terjauh 35 Km dari Kecamatan Cilacap kota ke Kecamatan Sampang.

Kabupaten Cilacap dengan batas-batas wilayah administrasi sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kabupaten Brebes dan Kabupaten Kuningan
- Sebelah Selatan : Samudra Indonesia
- Sebelah Barat : Kabupaten Ciamis, Kota Banjar dan Kabupaten Pangandaran (Provinsi Jawa Barat)
- Sebelah Timur : Kabupaten Kebumen, Kabupaten Banyumas



Gambar 1 Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Cilacap

Luas wilayah Kabupaten Cilacap yaitu 213.850 Ha (tidak termasuk P.Nusakambangan seluas 11.511 Ha) atau sekitar 6,94% dari luas Provinsi Jawa Tengah. Kecamatan yang memiliki luas wilayah terluas di Kabupaten Cilacap adalah Kecamatan Wanareja dengan luas 18.973 Ha sedangkan kecamatan dengan luas wilayah terkecil yaitu Kecamatan Cilacap Selatan dengan luas 911 Ha. Secara administratif Kabupaten Cilacap terbagi menjadi 24 Kecamatan; 269 Desa; 15 Kelurahan; 2.319 rukun warga (RW) dan 10.463 rukun tetangga (RT). Secara rinci dapat kita lihat pada tabel 2.1.

Tabel 1
Wilayah Administratif Menurut Kecamatan, Desa/Kelurahan, RT, RW dan Luas Wilayah Per Kecamatan

No.	Kecamatan	Desa	Kelurahan	RT	RW	Luas Wilayah (Ha)
1.	Dayeuhluhur	14	-	386	118	18.506
2.	Wanareja	16	-	665	182	18.973
3.	Majenang	17	-	785	167	13.856
4.	Cimanggu	15	-	446	107	16.744
5.	Karangpucung	14	-	417	107	11.500
6.	Cipari	11	-	363	80	12.147
7.	Sidareja	10	-	293	54	5.495
8.	Kedungreja	11	-	485	93	7.143
9.	Patimuan	7	-	322	79	7.530
10.	Gandrungmangu	14	-	583	88	14.319
11.	Bantarsari	8	-	410	67	9.554
12.	Kawunganten	12	-	468	80	11.743
13.	Kampung Laut	4	-	128	39	14.614
14.	Jeruklegi	13	-	432	83	9.680
15.	Kesugihan	16	-	690	156	8.231
16.	Adipala	16	-	515	118	6.119
17.	Maos	10	-	263	66	2.805
18.	Sampang	10	-	228	72	2.730
19.	Kroya	17	-	550	111	5.883
20.	Binangun	17	-	363	110	5.142
21.	Nusawungu	17	-	452	119	6.126
22.	Cilacap Selatan	-	5	447	73	911
23.	Cilacap Tengah	-	5	421	80	2.215
24.	Cilacap Utara	-	5	351	70	1.884
25.	Pulau Nusa Kambangan	-	-	-	-	11.511
Jumlah		269	15	10.463	2.319	225.161

Sumber : BPS, Buku Kabupaten Cilacap Dalam Angka 2018

Kabupaten Cilacap terletak diantara $108^{\circ} 4' 30''$ – $109^{\circ} 30' 30''$ (Garis Bujur Timur) serta $7^{\circ} 30' - 7^{\circ} 45' 20''$ (Garis Lintang Selatan). Luas Kabupaten Cilacap tercatat 213.850 Ha (tidak termasuk P.Nusakambangan seluas 11.511 Ha), atau sekitar 6,94 persen dari luas Provinsi Jawa Tengah. Kabupaten Cilacap secara geografis terdiri dari wilayah perbukitan, dataran rendah dan pesisir.

Wilayah tertinggi adalah Kecamatan Dayeuhluhur dengan ketinggian rata-rata 198 meter dari permukaan laut dan wilayah terendah adalah Kecamatan Kampung laut dengan ketinggian rata-rata 1 meter dari permukaan laut.

Tabel 2
Ketinggian Rata-Rata Kecamatan Kabupaten Cilacap

No	Kecamatan	Ketinggian Dari Permukaan Laut (m)	Di tempat tertentu
1	Dayeuhluhur	198	Dayeuhluhur
2	Wanareja	25	Wanareja
3	Majenang	23	Majenang
4	Cimanggu	40	Cimanggu
5	Karangpucung	50	Karangpucung
6	Cipari	50	Cipari
7	Sidareja	26	Sidareja
8	Kedungreja	45	Kedungreja
9	Patimuan	5*)	Patimuan
10	Gandrungmangu	15	Gandrungmangu
11	Bantarsari	8*)	Bantarsari
12	Kawunganten	56	Kawunganten
13	Kampung Laut	1*)	Kampung Laut
14	Jeruklegi	9	Jeruklegi
15	Kesugihan	8	Kesugihan
16	Adipala	8	Adipala
17	Maos	8	Maos
18	Sampang	8*)	Sampang
19	Kroya	10	Kroya
20	Binangun	8	Binangun
21	Nusawungu	10	Nusawungu
22	Cilacap Selatan	6	Cilacap Selatan
23	Cilacap Tengah	5	Cilacap Tengah
24	Cilacap Utara	6	Cilacap Utara

Ket: *) Data BMG tidak tersedia, berdasarkan hasil Pendataan Podes 2018, di Ibukota Kecamatan
Sumber : BPS, Kabupaten Cilacap dalam angka, 2018

B. Gambaran Umum Pelayanan Publik di Kabupaten Cilacap

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Cilacap dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Kebijakan

Pemerintah Kabupaten Cilacap telah menetapkan kebijakan pelayanan publik melalui :

- a. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 28 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Mekanisme Pelayanan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap
- b. 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
- c. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 31 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap
- d. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 201 Tahun 2019 tanggal 2 Desember 2019 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 87 Tahun 2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Cilacap
- e. Keputusan Bupati Cilacap Nomor 060/48/10/ Tahun 2017 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan LAPOR SP4N Kabupaten Cilacap

2. Implementasi

- a. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kepala Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap wajib menetapkan Standar Pelayanan serta mempublikasikan dalam rangka memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sesuai Peraturan Bupati Cilacap Nomor 28 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Mekanisme Pelayanan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap.

Kepala Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang telah menetapkan Standar Pelayanan dan sebagian besar telah mempublikasikan dalam website masing-masing Perangkat Daerah, dapat diterangkan dengan tabel berikut :

Tabel 3
Kepala Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten
Cilacap yang telah menetapkan Standar Pelayanan

No	Perangkat Daerah / Unit Kerja	Jumlah Layanan	Jumlah Standar Pelayanan yang telah ditetapkan	Jumlah Layanan SISUKMA
1	2	3	4	5
	SETDA			
1	Bagian Umum	17		17
2	Bagian Organisasi	2	2	2
3	Bagian Hukum	7	7	7
4	SEKRETARIAT DPRD	1		1
5	INSPEKTORAT KAB	4	4	4
	DINAS			
6	PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	5	5	5
7	KESEHATAN	15	13	15
8	PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	3	3	2
9	PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR	3		3
10	PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN	5	5	3
11	SOSIAL	12	12	12
12	SATPOL PP	9		9
13	PERHUBUNGAN	27	27	23
14	LINGKUNGAN HIDUP	11	8	11
15	PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	42	42	42
16	KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	3	2	3
17	PEMUDA, OLAH RAGA DAN PARIWISATA	1		1
18	PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	1		1
19	KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	8		8
20	PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	9	9	9
21	KETENAGAKERJAAN DAN PERINDUSTRIAN	17	17	17

1	2	3	4	5
22	PERTANIAN	4	4	4
23	PANGAN DAN PERKEBUNAN	13		13
24	PERIKANAN	5	5	5
25	KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	4		4
26	KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	12	12	12
	BADAN			
27	PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH	25	25	25
28	KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH	26	26	16
29	PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	9		9
30	BADAN KESBANGPOL	2		2
31	BPBD	5		5
	KECAMATAN			
32	CILACAP UTARA	16	15	16
33	CILACAP TENGAH	14	14	14
34	CILACAP SELATAN	16	16	16
35	ADIPALA	22	14	17
36	MAOS	25	25	10
37	BINANGUN	27	27	12
38	NUSAWUNGU	14		14
39	KESUGIHAN	17	17	17
40	KROYA	45	45	11
41	SAMPANG	19		19
42	KAWUNGANTEN	14	14	4
43	JERUKLEGI	13	13	13
44	BANTARSARI	19	19	12
45	SIDAREJA	15	15	12
46	WANAREJA	12		12
47	PATIMUAN	12	12	11
48	CIMANGGU	22		22
49	KEDUNGREJA	24	24	10
50	KARANGPUCUNG	17	11	17
51	CIPARI	12		12
52	MAJENANG	12	12	6
53	GANDRUNGMANGU	24	24	10
54	DAYEUHLUHUR	8		8
55	KAMPUNG LAUT	18		18

1	2	3	4	5
	UNIT KERJA PADA DINAS KESEHATAN			
56	RSUD CILACAP	22	22	22
57	RSUD MAJENANG	10	...	10
58	UPT LABKESDA	6		6
	PUSKESMAS			
59	ADIPALA 1	13	12	13
60	ADIPALA 2	20	20	13
61	MAOS	20	20	11
62	KESUGIHAN 1	18	18	10
63	KESUGIHAN 2	16	16	8
64	KROYA 1	21	21	10
65	KROYA 2	21	21	11
66	NUSAWUNGU 1	17	17	13
67	NUSAWUNGU 2	15	14	15
68	SAMPANG	21	21	13
69	BINANGUN	20	20	11
70	JERUKLEGI 1	11	11	11
71	JERUKLEGI 2	17	17	8
72	KAWUNGANTEN	20	20	11
73	BANTARSARI	20	20	9
74	GANDRUNGMANGU 1	21	21	20
75	GANDRUNGMANGU 2	10	10	10
76	SIDAREJA	13	13	10
77	CIPARI	20	20
78	KEDUNGREJA	17	17	10
79	KARANGPUCUNG 1	12	10	12
80	KARANGPUCUNG 2	11		11
81	MAJENANG 1	21	21	12
82	MAJENANG 2	24	24	14
83	CIMANGGU 1	18	18	15
84	CIMANGGU 2	24	24	14
85	WANAREJA 1	21	20	21
86	WANAREJA 2	19	19	14
87	DAYEUHLUHUR 1	20	20	17
88	DAYEUHLUHUR 2	20	20	20
89	KAMPUNG LAUT	20	20	12
90	CILACAP UTARA 1	21	21	8
91	CILACAP UTARA 2	9		9
92	CILACAP TENGAH 1	9	9	8
93	CILACAP TENGAH 2	9		9
94	CILACAP SELATAN 1	9		9
95	CILACAP SELATAN 2	13	13	13
96	PATIMUAN	20	20	18

1	2	3	4	5
	KELURAHAN			
97	KARANGTALUN	10		10
98	KEBONMANIS	17		17
99	GUMILIR	14	14	14
100	MERTASINGA	13		13
101	TRITIHKULON	13		13
102	GUNUNGSIMPING	30		30
103	SIDANEGARA	25		25
104	DONAN	20		20
105	LOMANIS	18	10	18
106	KUTAWARU	21		21
107	CILACAP	14	14	12
108	TEGALREJA	17	17	10
109	TAMBAKREJA	24		24
110	TEGALKAMULYAN	12		12
111	SIDAKAYA	12		12
	Jumlah Layanan			1375

Dari tabel dapat dilihat, terdapat 24 (dua puluh empat) UPP (warna hijau) yang telah menetapkan Standar Pelayanan sesuai dengan jumlah pelayanan yang diberikan serta dilaksanakan survey IKMnya. Sebanyak 41 (empat puluh satu) UPP (warna biru) yang telah menetapkan Standar Pelayanan sesuai dengan jumlah pelayanan yang diberikan serta namun belum semua pelayanan dilaksanakan survey IKMnya. Namun dari pelayanan yang diberikan belum semua dilaksanakan survey, dikarenakan keterbatasan obyek penerima pelayanan belum dapat diberikan layanan secara online, masih menggunakan survey manual. Selain itu, keterbatasan sumber daya baik SDM, sarana prasarana, maupun kendala teknis masih menjadi permasalahan yang mendasar pada masing-masing UPP.

Dari tabel juga bisa dilihat, terdapat 7 (tujuh) UPP (warna coklat muda) yang harus menyusun dan menetapkan kembali Standar Pelayanan sesuai dengan jumlah pelayanan yang diberikan, serta 1 (satu) UPP (warna kuning) yang harus menyusun dan menetapkan kembali Standar Pelayanan sesuai dengan jumlah pelayanan yang diberikan dan melaksanakan semua survey IKM pada pelayanan yang diberikannya.

Dan bagi 35 (tiga puluh lima) UPP (warna merah), Kepala UPP harus menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sesuai dengan jumlah pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan, pelayanan yang diberikan berpedoman/merujuk pada aturan atau petunjuk teknis pada Instansi Pemerintah Pusat saja, belum ditetapkan dengan Keputusan Kepala UPP.

b. Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik

Ombudsman Republik Indonesia telah melaksanakan kegiatan penilaian Kepatuhan Pemerintahan Daerah terhadap Standar Pelayanan Publik berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik pada bulan Juli s/d Agustus 2019 dengan menilai 64 (enam puluh empat) produk pelayanan administrasi di Kabupaten Cilacap memperoleh nilai 78,48 dan masuk dalam Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang.

Pemerintah Kabupaten Cilacap berada dalam urutan ke 81 dari 215 Kabupaten yang dinilai di seluruh wilayah Indonesia.

Adapun nilai masing-masing produk layanan sebagai berikut :

Tabel 4
Raport Penilaian Per Layanan Pada Perangkat Daerah
Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap

NO	PERANGKAT DAERAH	PRODUK LAYANAN	NILAI
1	2	3	4
1.	BAPPEDA	1. Surat Keterangan Penelitian	83
2.	DISDUKCAPIL	2. Pembuatan KK	100
		3. Pembuatan KTP	100
		4. Penerbitan Akte Kelahiran	100
		5. Penerbitan Akte Kematian	100
		6. Penerbitan Akta Perkawinan	100
		3.	DINAS KESEHATAN
8. Izin Bidan	93		
9. Izin Pengobatan Alternatif	45		
10. Izin Perawat	93		
11. Izin Praktek Dokter/Dokter Gigi	93		
12. Sertifikat Laik Higiene Sanitasi Pangan	87		
4.	DISNAKERIN	13. Pembuatan Kartu Pencari Kerja	97
		14. Perpanjangan Surat Tanda Pencari Kerja	97
		15. Rekomendasi Cabang Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia	97
5.	DPMPTSP	16. Izin Apotik	100
		17. Izin Koperasi Simpan Pinjam	52
		18. Izin Lembaga Pelatihan Kerja	100
		19. Izin Lingkungan	52
		20. Izin Lokasi	100
		21. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	100
		22. Izin Operasional Klinik	52
		23. Izin Operasional Pengelolaan Limbah B3 untuk penghasil	52
		24. Izin Pemanfaatan Ruang Milik Jalan	100
		25. Izin Pembuangan Air Limbah	52
		26. Izin Pendirian Program/Satuan Pendidikan	100
		27. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang	52
28. Izin Penyelenggaraan Reklame	100		

1	2	3	4
6.	DPMPTSP	29. Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal (SPNF)	100
		30. Izin Perluasan industri	52
		31. Izin Tempat Penampungan Migran Indonesia	52
		32. Izin Toko Alat Kesehatan	52
		33. Izin Toko Obat	100
		34. Izin Usaha Angkutan Sungai dan Danau	52
		35. Izin Usaha Holtikultura	52
		36. Izin Usaha Industri	100
		37. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	100
		38. Izin Usaha Kecil dan Mikro Obat Tradisional	100
		39. Izin Usaha Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta	52
		40. Izin Usaha Mikro dan Kecil	52
		41. Izin Usaha Perkebunan	52
		42. Izin Usaha Peternakan	52
		43. Izin Usaha Tanaman Pangan	52
		44. Sertifikat Laik Fungsi	52
		45. Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	52
		46. Surat Izin Usaha Perdagangan	100
		47. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba	100
		48. Tanda Daftar Gudang	100
49. Tanda Daftar Usaha Pariwisata	100		
7.	DINAS PERHUBUNGAN	50. Izin Penggunaan Jalan	85
		51. Pengujian Kendaraan Bermotor	98
		52. Perizinan Angkutan	97
8.	DINAS PERTANIAN	53. Surat Keterangan Kesehatan Hewan	40
		54. Surat Rekomendasi Izin Praktek Dokter Hewan	40
9.	DINAS SOSIAL	55. Izin Pengumpulan Barang atau Uang	31,5
		56. Izin Undian Gratis Berhadiah	31,5
		57. Pelayanan Bantuan bagi Korban bencana Alam dan Sosial	90,5
		58. Pelayanan Izin Ziarah TMP	90,5
		59. Pelayanan Rehabilitasi Anak Nakal dan Terlantar	90,5
		60. Rekomendasi Pengangkatan Anak	90,5
		61. Rekomendasi Permohonan Bantuan Dana Pemberdayaan Fakir Miskin	90,5
		62. Rekomendasi Surat terhadap Orang terlantar	90,5
		63. Rekomendasi Verifikasi dan Validasi Pendirian Lembaga Kesejahteraan Sosial	90,5
Nilai Rata-rata			78,48
Zona Kepatuhan			Kuning

Dari tabel diatas, dari 64 (enam puluh empat) layanan yang menjadi obyek penilaian Ombudsman RI, hampir semua pelayanan mendapatkan nilai hijau. Namun, terdapat 5 (lima) layanan yang mendapatkan nilai merah dikarenakan belum tersusun dan terpublikasikannya Standar Pelayanan dan Informasi Pelayanan baik Elektronik maupun non elektronik, belum tersedianya petugas pelayanan khusus, sarana dan pejabat pengaduan, sarana pengukuran kepuasan pelanggan serta motto dan atribut pada 3 (tiga) perangkat daerah, yaitu Dinas Kesehatan, Dinas Pertanian dan Dinas Sosial Kabupaten Cilacap. Sedangkan 19 (sembilan belas) layanan mendapatkan nilai kuning (dibawah 80 sd 50) dikarenakan belum tersusun dan terpublikasikannya Standar Pelayanan dan Informasi Pelayanan baik Elektronik maupun non elektronik pada DPMPTSP Kabupaten Cilacap.

c. Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelaksanaan pengaduan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap sesuai dengan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 31 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, baik melalui :

- a. LAPOR SP4N Layanan pengaduan 1708 (SMS) dan website:<https://www.lapor.go.id>;
- b. <http://pengaduan.cilacapkab.go.id>, yaitu Laporgub dan Laporbup.
- c. Sarana Pengaduan yang disediakan oleh setiap Perangkat Daerah.

Sarana pengaduan yang disediakan oleh setiap Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c sekurang-kurangnya meliputi:

- (1) kotak/loket pengaduan;
- (2) ruang penanganan pengaduan pelayanan publik;
- (3) nomor telepon kantor;
- (4) buku register pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (5) Kotak/loket pengaduan dan ruang penanganan pengaduan pelayanan publik ditempatkan pada lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan.

Secara teknis pelaksanaan pengaduan dilaksanakan oleh :

- ✓ Inspektorat, terkait pengaduan pengelolaan keuangan, dsb
- ✓ Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Cilacap, terkait pengaduan pemerintahan
- ✓ Bagian Organisasi Setda Cilacap, terkait pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik

Khusus untuk pelaksanaan LAPOR SP4N, berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Cilacap, telah dilaksanakan semua Perangkat Daerah/ Unit Kerja di Kabupaten Cilacap dengan menetapkan data Pejabat Penghubung SP4N LAPOR melalui Surat Perintah Bupati Cilacap Nomor : 893.3/1383/ 10 Tanggal 14 Maret 2017 Tentang Penunjukan Pejabat Penghubung pada OPD Di Lingkungan Pemkab Cilacap serta perubahannya apabila terdapat Pejabat Penghubung yang mengalami mutasi jabatan.

Selain itu, di tahun 2019, beberapa Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap mengikuti Kompetisi SP4N LAPOR Kementerian PAN dan RB RI. Diantaranya, Dinas Perhubungan, Dinas Permukiman dan Pertanahan, Inspektorat Kabupaten Cilacap, dsb.

d. Indeks Pelayanan Publik

Pemerintah Kabupaten Cilacap ditunjuk Menpan RB RI sebagai role model unit penyelenggara pelayanan publik, yaitu DPMPTSP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan RSUD Cilacap. Untuk tahun 2019 penilaian dilaksanakan secara online, karena ketiga unit penyelenggara tersebut telah mendapatkan nilai (A-) untuk DPMPTSP dan Disdukcapil, sedangkan untuk RSUD Cilacap telah mendapatkan nilai A pada tahun 2018. Selain membina penyelenggaraan pelayanan publik, Bupati Cilacap juga melaksanakan pendampingan fasilitasi penyelenggaraan pelayanan publik di Polres Cilacap.

Pemerintah Kabupaten Cilacap juga melaksanakan terhadap penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pada Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap. Untuk tahun 2019 ini kembali dilaksanakan pemeringkatan pada UPTD Puskesmas se Kabupaten Cilacap, dengan menetapkan melalui Keputusan Bupati Cilacap Nomor 060/1410/10/Tahun 2019 tanggal 28 November 2019 tentang UPTD Puskesmas Terbaik berdasarkan Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2019, yang menetapkan 9 Puskesmas Terbaik sebagai berikut :

Tabel 5
Daftar UPTD Puskesmas Terbaik Berdasarkan Penilaian Kinerja
Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah
Kabupaten Cilacap Tahun 2019

No	Unit Penyelenggara	Penetapan	Nilai dan Kategori
1.	UPTD Puskesmas Cipari	Terbaik I	Nilai 4,41 (A-) Kategori Sangat baik
2.	UPTD Puskesmas Kedungreja	Terbaik II	Nilai 4,38 (A-) Kategori Sangat Baik
3.	UPTD Puskesmas Wanareja II	Terbaik III	Nilai 4,14 (A-) Kategori Sangat Baik
4.	UPTD Puskesmas Nusawungu I	Terbaik IV	Nilai 4,05 (A-) Kategori Sangat Baik
5.	UPTD Puskesmas Kroya I	Terbaik V	Nilai 4,01 (A-) Kategori Sangat Baik
6.	UPTD Puskesmas Cimanggu I	Terbaik VI	Nilai 3,93 (B) Kategori Baik
7.	UPTD Puskesmas Adipala I	Terbaik VII	Nilai 3,73 (B) Kategori Baik
8.	UPTD Puskesmas Kawunganten	Terbaik VIII	Nilai 3,57 (B) Kategori Baik
9.	UPTD Puskesmas Karangpucung I	Terbaik IX	Nilai 3,48 (B-) Kategori Baik Dengan Catatan

e. SMM ISO 9001:2015

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Cilacap juga melaksanakan fasilitasi pendampingan penerapan Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 pada Perangkat Daerah/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap. Untuk Tahun 2019 ini, fasilitasi penerapan dan audit sertifikasi dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Sedangkan untuk audit renewal dan surveyor dilaksanakan pada:

1. Kecamatan Karangpucung
2. Kecamatan Majenang
3. Kecamatan Nusawungu
4. Bidang Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cilacap
5. UPTD Puskesmas Cilacap Tengah I
6. UPTD Puskesmas Sampang

Selain itu, Pemerintah Kabupaten Cilacap juga melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 pada Perangkat Daerah / Unit Kerja secara mandiri, yaitu :

1. DPMPTSP Kabupaten Cilacap
2. RSUD Cilacap
3. Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kabupaten Cilacap

f. SIPPN

Pelaksanaan Penginputan data Informasi Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap telah dilaksanakan pada aplikasi SIPPN <https://sipp.menpan.go.id/webcontrol/login>.

g. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

Pelaksanaan KIPP pada tahun 2019 yang diselenggarakan oleh Menpan RB melalui SINOVIK dan oleh Gubernur Jawa Tengah melalui JIPP, telah diikuti oleh beberapa perangkat daerah/unit kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap. Tahun 2019, hanya 11 unit penyelenggara yang mengikuti KIPP di SINOVIK dan 3 unit penyelenggara yang mengikuti JIPP.

3. Penghargaan

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, Bupati Cilacap sebagai pembina pelayanan publik telah menerima penghargaan-penghargaan, sebagai berikut :

- a. Bupati Cilacap selaku Pembina Penyelenggara Pelayanan Publik Terbaik Tahun 2019 bersama 11 Kepala Daerah lain se Indonesia oleh Kementerian PAN RB RI;
- b. Unit penyelenggara pelayanan publik dengan kategori A bagi :
 1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap dengan nilai 4,51 kategori A (Pelayanan Prima)
 2. DPMPTSP Kabupaten Cilacap dengan nilai 4,54 kategori A (Pelayanan Prima)
 3. RSUD Cilacap dengan nilai 4,77 kategori A (Pelayanan Prima)
- c. Top 99 dan Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2019 Kementerian PAN RB RI untuk BALAKAR (BARisan SukareLA KeBaKARan) To Respon Time pada UPT Pemadam Kebakaran Satpol PP Kabupaten Cilacap;
- d. Top 20 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Jawa Tengah tahun 2019 bagi Inovasi TB Paru RSUD Cilacap ;
- e. Top 20 dan Top 10 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Jawa Tengah tahun 2019 bagi Inovasi SIMBAJA dari BAPPEDA Kabupaten Cilacap;
- f. Pengaduan LAPOR BANGBADE pada Dinas Perhubungan Kabupaten Cilacap mendapatkan terbaik pertama Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Kategori Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Daerah

Perangkat Daerah di Kabupaten Cilacap dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kabupaten Cilacap, sedangkan Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Daerah diatur dengan :

1. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 84 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor 112 Tahun 2017 dan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 25 Tahun 2019 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Cilacap Nomor 84 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap
2. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 85 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Cilacap
3. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 86 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Inspektorat Kabupaten Cilacap.
4. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 110 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor 119 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Cilacap Nomor 110 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi BPPKAD Kabupaten Cilacap.
5. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 108 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor 120 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Cilacap Nomor 108 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi BAPPEDA Kabupaten Cilacap.
6. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 109 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor 118 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Cilacap Nomor 109 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi BKPPD Kabupaten Cilacap.
7. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 87 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap.
8. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 88 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap.

9. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 89 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor 27 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 89 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kabupaten Cilacap.
10. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 90 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Cilacap.
11. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 91 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan (DISPERKIMTA) Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor 29 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 91 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan (DISPERKIMTA) Kabupaten Cilacap.
12. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 92 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Sosial Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor 121 Tahun 2017 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 92 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Sosial Kabupaten Cilacap.
13. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 93 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Cilacap.
14. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 94 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan (DISHUB) Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor 28 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 94 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan (DISHUB) Kabupaten Cilacap.
15. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 96 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 96 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Cilacap
16. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 97 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor 114 Tahun 2017 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 97 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cilacap.
17. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 98 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Pengendalian Anak (Dinas KB,PP,PA) Kabupaten Cilacap.
18. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 99 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata (Disporapar) Kabupaten Cilacap.

19. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 100 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa (Dispermades) Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor 115 Tahun 2017 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 100 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa (Dispermades) Kabupaten Cilacap.
20. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 101 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (Dinas Arpus) Kabupaten Cilacap.
21. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 102 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (DPKUKM) Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor 113 Tahun 2017 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 102 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (DPKUKM) Kabupaten Cilacap.
22. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 103 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Ketenagakerjaan dan Perindustrian (Disnakerin) Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor 116 Tahun 2017 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 103 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Ketenagakerjaan dan Perindustrian (Disnakerin) Kabupaten Cilacap.
23. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 104 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pertanian Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor 117 Tahun 2017 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 104 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pertanian Kabupaten Cilacap Peraturan Bupati Cilacap Nomor 105 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pangan dan Perkebunan (Dispabun) Kabupaten Cilacap.
24. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 106 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Perikanan Kabupaten Cilacap.
25. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 107 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Cilacap.
26. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 116 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor 31 Tahun 2017 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 116 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cilacap.
27. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 40 Tahun 2011 tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Uraian Tugas Lembaga Teknis Daerah Dan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Cilacap.
28. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 111 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Cilacap.

D. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan

1. Visi

Visi pembangunan Kabupaten Cilacap yang tertuang dalam RPJMD Tahun 2017-2022 yang merupakan penjabaran dari tahapan pembangunan periode ketiga RPJPD Kabupaten Cilacap Tahun 2005-2025 adalah sebagai berikut :

“CILACAP SEMAKIN SEJAHTERA SECARA MERATA” “Bangga Mbangun Desa”

Visi tersebut mengandung maksud bahwa Kabupaten Cilacap akan menjadi Kabupaten dengan masyarakat yang sejahtera dan pembangunan yang dilaksanakan merata di seluruh kecamatan. Pencapaian Visi diatas juga memperhatikan Bangga Mbangun Desa yang memiliki 4 (empat) pilar yaitu pendidikan, kesehatan, ekonomi, lingkungan sosial budaya.

Sejahtera, mengandung arti bahwa dalam lima tahun ke depan masyarakat Kabupaten Cilacap akan semakin meningkat kesejahteraannya dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar dan bukan pelayanan dasar urusan pemerintahan maupun sarana dan prasarana penunjang lainnya. Peningkatan kesejahteraan masyarakat memperhatikan aspek lingkungan hidup. Kesejahteraan ini dapat ditunjukkan melalui peningkatan nilai Indeks Pembangunan Manusia (IPM), Indeks Pembangunan Gender (IPG), penurunan angka kemiskinan, peningkatan pertumbuhan ekonomi dan tingkat pengangguran terbuka.

Merata, mengandung arti bahwa pembangunan di Kabupaten Cilacap dapat dirasakan oleh semua masyarakat dan semua wilayah secara berkeadilan. Pembangunan yang merata dapat dilihat dari semakin rendahnya kesenjangan pendapatan antar penduduk dan semakin rendahnya kesenjangan antar wilayah. Peningkatan kualitas pelayanan pemerintah sampai ke pelosok desa dan kecamatan yang menjangkau semua lapisan masyarakat.

Bangga Mbangun Desa merupakan strategi pembangunan dalam rangka mencapai cita-cita Bupati dan Wakil Bupati pada saat Kampanye “Ayo Kerja Mbangun Desa Menuju Cilacap Sejahtera”. Pengertian ayo kerja adalah suatu ajakan dan upaya yang sungguh sungguh, dengan mengerahkan seluruh daya, upaya, tenaga, fikiran dan aset dari semua komponen pemerintah daerah dan masyarakat Kabupaten Cilacap untuk melaksanakan pembangunan secara utuh (kafah) dan berkelanjutan menuju masyarakat yang sejahtera. Ayo Kerja Mbangun Desa menuju Cilacap Sejahtera menjadi dasar dan landasan dalam mewujudkan ***Cilacap to be Singapore of Java***.

Cilacap to be Singapore of Java merupakan konsep Kabupaten Cilacap menjadi pusat pertumbuhan ekonomi di Jawa bagian Selatan dengan mengoptimalkan pengembangan kawasan industri terpadu, yang terhubung dengan fasilitas infrastruktur penunjang (Pelabuhan Tanjung Intan, jalan tol Ciamis-Cilacap-Jogjakarta, Pejagan-Cilacap, terkoneksi dengan jalur kereta api) dan di dukung dengan pengembangan pusat jasa dan perdagangan serta pengembangan kawasan wisata dengan menjaga kelestarian sumber daya alam dan daya dukung lingkungan yang optimal.

Cilacap to be Singapore of Java merupakan konsep pengembangan Kabupaten Cilacap jangka panjang, Rencana strategis jangka menengah Pemerintah Kabupaten Cilacap memfasilitasi kebijakan pemanfaatan ruang untuk mendukung konsep tersebut, salah satunya dengan melakukan revisi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2011 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Cilacap Tahun 2011-2031. Konsep Cilacap to be Singapore of Java bukan berarti Cilacap akan menjadi seperti Singapura dalam waktu 5 tahun kedepan, tetapi konsep ini lebih berorientasi kepada pembangunan pondasi atau pijakan dasar yang disusun dalam masa 5 tahun RPJMD untuk menuju cita-cita tersebut.

2. **Misi**

Untuk mewujudkan visi diatas maka dirumuskan 5 (lima) misi pembangunan daerah sebagai berikut:

Misi 1. Meningkatkan layanan pendidikan dan kesehatan rohani dan jasmani, serta kesejahteraan sosial dan keluarga.

Pada Misi ini pemerintah Kabupaten Cilacap akan mencapai kondisi pendidikan yang berkualitas, derajat kesehatan masyarakat yang lebih baik, penanganan PMKS sesuai standar pelayanan, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, peningkatan kesetaraan dan keadilan gender, peningkatan penataan desa dan pemanfaatan dana desa, peningkatan kapasitas pemuda dan olahraga, peningkatan minat baca masyarakat serta peningkatan kualitas kebudayaan Kabupaten Cilacap.

Misi 2 Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang profesional bersifat *entrepreneur* dan dinamis dengan mengedepankan prinsip *Good Governance dan Clean Government*.

Pada misi ini pemerintah Kabupaten Cilacap akan mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* dengan meningkatkan nilai akuntabilitas, mewujudkan perencanaan yang terukur dan sinergi dengan penganggaran, meningkatkan kualitas pelayanan publik (administrasi kependudukan catatan sipil, penanganan pertanahan, pelayanan kecamatan serta kelurahan), peningkatan kualitas Aparatur Sipil, peningkatan pemanfaatan persandian dalam komunikasi pemerintahan, dan peningkatan reformasi birokrasi, serta penggunaan teknologi informatika dalam mendukung transparansi dengan *e-goverment (e-planning, e-budgeting, e-sakip e-monitoring evaluasi, dan e-procurement)*

Misi 3 Mewujudkan demokratisasi, stabilitas keamanan, ketertiban umum, ketentraman dan perlindungan masyarakat.

Pada misi ini Kabupaten Cilacap akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, peningkatan penegakkan peraturan daerah, peningkatan kenyamanan dan keamanan daerah, peningkatan wawasan kebangsaan, peningkatan penanganan bencana.

Misi 4 Mengembangkan *perekonomian* yang bertumpu pada potensi lokal dan regional.

Pada misi ini Kabupaten Cilacap akan mengembangkan perekonomian berbasis potensi lokal dan ketahanan pangan dengan meningkatkan kualitas usaha mikro menjadi usaha kecil, meningkatkan kualitas koperasi, meningkatkan pelayanan perijinan, meningkatkan nilai investasi (penanaman modal), meningkatkan kualitas klaster-klaster industri dan meningkatkan sarana perdagangan. Serta pemanfaatan dan pemberdayaan potensi pariwisata, pertanian, peternakan dan perikanan. Pembangunan ekonomi yang berwawasan lingkungan.

Misi 5 Mengembangkan dan membangun infrastruktur wilayah dengan memperhatikan aspek lingkungan hidup dalam pemanfaatan sumber daya alam secara berkelanjutan.

Pembangunan wilayah dimulai dengan kualitas infrastruktur yang baik (jalan, jembatan, permukiman, pertanahan dan sumber daya air), kualitas lingkungan yang memadai, pemanfaatan sumber daya alam yang berkelanjutan.

Pesan **mendasar** visi yang dijabarkan dalam misi-misi pembangunan Kabupaten Cilacap dalam waktu lima tahun kedepan adalah untuk membuat masyarakat semakin sejahtera. Karena itulah, dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi diperlukan semangat baru dalam pelaksanaan pembangunan yang berlandaskan nilai dasar bangsa Indonesia dan masyarakat Kabupaten Cilacap khususnya, yakni pembangunan merata dengan semangat:

“Bangga Mbangun Desa”

Makna **Bangga Mbangun Desa** yang terdiri dari 4 (empat) pilar meliputi Pendidikan; Kesehatan; Ekonomi; dan Lingkungan Sosial Budaya sebagaimana tertuang dalam **Peraturan Bupati nomor 76 tahun 2011 tentang Bangga Mbangun Desa** adalah :

1. Sebagai kebijakan dan strategi percepatan (akselerasi) pembangunan;
2. Pedoman bagi lembaga pemerintah, swasta dan masyarakat di wilayah Kabupaten Cilacap secara terpadu dalam pelaksanaan pembangunan yang berorientasi perdesaan;
3. Sebagai pendorong semangat dalam pemberdayaan masyarakat untuk mewujudkan kemajuan desa menuju desa mandiri.
3. **Motto** : “Memberikan Pelayanan Dengan Sepenuh Hati”.
4. **Maklumat / Janji Pelayanan** :
Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

E. 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

F. 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

G. Tim SKM

Tim SKM Pemkab Cilacap Nomor : 061/688/10/TAHUN 2019 Tanggal 1 April 2019 tentang Pembentukan Tim Penyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap 2019

H. 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.

I. 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.

J. 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.

K. 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.

L. 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  ;

M. 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:

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

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 :

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

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.

N. 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 6
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

O. 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:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X 25 = y
- Mutu pelayanan
- 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.

P. Pengelompokkan Hasil Pengukuran IKM

Hasil pengukuran dari Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap merupakan lampiran dari laporan ini dan dikelompokkan dalam 6 (enam) rumpun yaitu:

1. Unsur Staf (Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD)
2. Unsur Pengawasan (Inspektorat Kabupaten) dan Unsur Penunjang (BPPKAD, BAPPEDA, BKPPD) serta Lembaga Lainnya (BPBD & Badan KESBANGPOL)
3. Unsur Teknis (Dinas)
4. Kecamatan;
5. Unit Kerja Jajaran Dinas Kesehatan;
6. Kelurahan.

BAB III

ANALISIS

A. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai IKM Pemerintah Kabupaten Cilacap merupakan nilai rata-rata IKM pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang dilaksanakan oleh 111 (seratus sebelas) unit penyelenggara pelayanan publik (UPP), seperti digambarkan pada tabel berikut :

Tabel 7

Jumlah unit penyelenggara pelayanan publik (UPP) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi SISUKMA

No	Unsur	Jumlah UPP
1	Unsur Staf (Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD)	4
2	Unsur Pengawasan (Inspektorat Kabupaten) dan Unsur Penunjang (BPPKAD, BAPPEDA, BKPPD) serta Lembaga Lainnya (BPBD & Badan KESBANGPOL)	6
3	Unsur Teknis (Dinas)	21
4	Kecamatan	24
5	Unit Kerja pada Dinas Kesehatan	41
6	Kelurahan	15
	Jumlah	111

Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Cilacap dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dengan jumlah responden 38.433 orang pada 1.375 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, sesuai dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 8
Jumlah Responden, Layanan, Nilai dan Peringkat IKM Tahun 2019 serta Nilai IKM Tahun 2018 pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi SISUKMA

NO	PERANGKAT DAERAH / UNIT KERJA	JML RESPONDEN	JML LAYANAN	NRR	NILAI IKM 2019	PERINGKAT 2019	NILAI IKM 2018
1	2	3	4	5	6	7	8
	SETDA						79,8
1	Bagian Umum	227	17	3,16	79,06	B	
2	Bagian Organisasi	48	2	3,29	82,33	B	
3	Bagian Hukum	6	7	3,41	85,19	B	
4	SEKRETARIAT DPRD	110	1	3,60	89,97	A	
5	INSPEKTORAT KAB	597	4	3,11	77,84	B	74,74
	DINAS						
6	PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	609	5	3,44	85,94	B	85,68
7	KESEHATAN	218	15	3,88	96,88	A	
8	PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	175	2	3,25	81,49	B	78,43
9	PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR	374	3	3,26	81,38	B	
10	PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN	241	3	3,19	79,83	B	76,10
11	SOSIAL	105	11	3,23	80,85	B	76,78
12	SATPOL PP	150	9	3,44	86,09	B	
13	PERHUBUNGAN	693	23	3,40	84,95	B	
14	LINGKUNGAN HIDUP	174	11	3,53	88,25	B	76,70
15	PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	112	42	3,59	89,81	A	

1	2	3	4	5	6	7	8
16	KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	185	3	3,29	82,30	B	78,77
17	PEMUDA, OLAH RAGA DAN PARIWISATA	151	1	3,19	79,78	B	76,71
18	PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	212	1	3,35	83,75	B	
19	KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	2469	8	3,56	89,00	A	
20	PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	200	9	3,19	79,79	B	76,59
21	KETENAGAKERJAAN DAN PERINDUSTRIAN	191	17	3,15	78,64	B	76,2
22	PERTANIAN	240	4	3,23	80,79	B	78,1
23	PANGAN DAN PERKEBUNAN	178	13	3,29	82,35	B	
24	PERIKANAN	232	5	3,27	81,66	B	79,8
25	KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	195	4	3,07	76,78	B	
26	KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	5842	12	3,22	80,56	B	79,89
	BADAN						
27	PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH	62	26	3,55	88,22	A	87,58
28	KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH	322	16	3,43	85,77	B	84,35
29	PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	151	8	3,29	82,28	B	78,23
30	BADAN KESBANGPOL	48	2	3,48	86,86	B	
31	BPBD	54	5	3,28	81,89	B	

1	2	3	4	5	6	7	8
	KECAMATAN						
32	CILACAP UTARA	783	15	3,69	92,33	A	
33	CILACAP TENGAH	673	14	3,49	87,34	B	
34	CILACAP SELATAN	747	16	3,46	86,60	B	
35	ADIPALA	118	17	3,49	87,31	B	
36	MAOS	2163	9	3,12	78,05	B	
37	BINANGUN	305	12	3,35	83,06	B	77
38	NUSAWUNGU	82	14	3,32	83,06	B	72,50
39	KESUGIHAN	475	16	3,29	82,34	B	
40	KROYA	121	10	3,61	90,17	A	77,18
41	SAMPANG	738	19	3,54	88,36	A	75,75
42	KAWUNGANTEN	411	4	3,36	84,11	B	
43	JERUKLEGI	235	13	3,32	82,96	B	
44	BANTARSARI	631	12	3,31	82,66	B	76,49
45	SIDAREJA	513	12	3,28	82,01	B	
46	WANAREJA	348	14	3,08	77,00	B	72,80
47	PATIMUAN	470	11	3,16	79,11	B	75,75
48	CIMANGGU	170	22	3,38	84,36	B	
49	KEDUNGREJA	248	11	3,25	81,32	B	
50	KARANGPUCUNG	226	17	3,43	85,63	B	
51	CIPARI	1041	12	3,48	87,02	B	
52	MAJENANG	136	6	3,32	82,97	B	
53	GANDRUNGMANGU	96	10	3,36	83,97	B	75,31
54	DAYEUHLUHUR	131	8	3,21	80,24	B	
55	KAMPUNG LAUT	1	18	3,33	83,33	B	78,50

1	2	3	4	5	6	7	8
	UNIT KERJA PADA DINAS KESEHATAN						
56	RSUD CILACAP	46	22	3,22	80,86	B	77,86
57	RSUD MAJENANG	500	10	3,32	83,02	B	79
58	UPT LABKESDA	110	6	3,57	89,29	A	
59	PUSKESMAS ADIPALA 1	375	13	3,18	79,57	B	75,85
60	PUSKESMAS ADIPALA 2	390	13	3,28	81,99	B	
61	PUSKESMAS MAOS	384	11	3,19	79,67	B	
62	PUSKESMAS KESUGIHAN 1	486	10	3,33	83,37	B	77,31
63	PUSKESMAS KESUGIHAN 2	185	8	3,48	86,88	B	77,19
64	PUSKESMAS KROYA 1	400	10	3,33	83,13	B	
65	PUSKESMAS KROYA 2	244	11	3,44	85,87	B	
66	PUSKESMAS NUSAWUNGU 1	370	13	3,26	81,48	B	
67	PUSKESMAS NUSAWUNGU 2	382	14	3,40	84,93	B	73,84
68	PUSKESMAS SAMPANG	380	13	3,42	85,52	B	
69	PUSKESMAS BINANGUN	407	11	3,32	83,03	B	78,46
70	PUSKESMAS JERUKLEGI 1	202	11	3,07	76,80	B	76,44
71	PUSKESMAS JERUKLEGI 2	375	8	3,10	77,35	B	
72	PUSKESMAS KAWUNGANTEN	385	11	3,09	77,40	B	
73	PUSKESMAS BANTARSARI	225	9	3,17	79,25	B	77,15
74	PUSKESMAS GANDRUNGMANGU 1	370	20	3,19	79,65	B	79,30
75	PUSKESMAS GANDRUNGMANGU 2	248	10	3,11	77,78	B	79,33
76	PUSKESMAS SIDAREJA	266	10	3,18	79,49	B	
77	PUSKESMAS CIPARI	385	20	3,26	81,46	B	
78	PUSKESMAS KEDUNGREJA	266	10	3,09	77,29	B	

1	2	3	4	5	6	7	8
79	PUSKESMAS KARANGPUCUNG 1	159	12	3,24	81,10	B	
80	PUSKESMAS KARANGPUCUNG 2	355	11	3,16	79,01	B	
81	PUSKESMAS MAJENANG 1	191	12	3,09	77,20	B	
82	PUSKESMAS MAJENANG 2	364	13	3,22	80,49	B	
83	PUSKESMAS CIMANGGU 1	327	15	3,23	80,78	B	
84	PUSKESMAS CIMANGGU 2	377	14	3,27	81,83	B	
85	PUSKESMAS WANAREJA 1	377	22	3,24	81,02	B	
86	PUSKESMAS WANAREJA 2	195	14	3,36	84,10	B	80,24
87	PUSKESMAS DAYEUHLUHUR 1	262	17	3,32	82,89	B	77,51
88	PUSKESMAS DAYEUHLUHUR 2	195	20	3,35	83,79	B	79,45
89	PUSKESMAS KAMPUNG LAUT	266	12	3,22	80,45	B	
90	PUSKESMAS CILACAP UTARA 1	339	8	3,27	81,72	B	
91	PUSKESMAS CILACAP UTARA 2	108	9	3,13	78,27	B	
92	PUSKESMAS CILACAP TENGAH 1	319	8	3,43	85,82	B	82,13
93	PUSKESMAS CILACAP TENGAH 2	309	9	3,19	79,67	B	
94	PUSKESMAS CILACAP SELATAN 1	203	9	3,39	84,84	B	
95	PUSKESMAS CILACAP SELATAN 2	190	13	3,13	78,14	B	77,82
96	PUSKESMAS PATIMUAN	383	18	3,30	82,50	B	80,97
	KELURAHAN						
97	KELURAHAN KARANGTALUN	61	10	3,61	90,30	A	
98	KELURAHAN KEBONMANIS	48	17	3,53	88,19	B	
99	KELURAHAN GUMILIR	192	14	3,53	88,27	B	
100	KELURAHAN MERTASINGA	114	13	3,28	81,99	B	
101	KELURAHAN TRITIHKULON	82	13	3,21	80,15	B	

1	2	3	4	5	6	7	8
102	KELURAHAN GUNUNGSIMPING	150	30	3,35	83,80	B	
103	KELURAHAN SIDANEGARA	103	25	3,48	86,92	B	
104	KELURAHAN DONAN	100	20	3,42	85,61	B	
105	KELURAHAN LOMANIS	100	17	3,54	88,39	B	
106	KELURAHAN KUTAWARU	150	21	3,38	84,54	B	
107	KELURAHAN CILACAP	152	12	3,29	82,27	B	
108	KELURAHAN TEGALREJA	110	11	3,42	85,38	B	
109	KELURAHAN TAMBAKREJA	135	24	3,53	88,27	B	
110	KELURAHAN TEGALKAMULYAN	129	12	3,27	81,89	B	
111	KELURAHAN SIDAKAYA	122	12	3,33	83,22	B	
	IKM Pemkab Cilacap	38443	1375	3,31	82,77	B	78,04

B. Nilai Per Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 9
Hasil survei IKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Cilacap

NO	PERANGKAT DAERAH / UNIT KERJA	NILAI UNSUR PELAYANAN									NRR	NILAI IKM 2019
		U ₁	U ₂	U ₃	U ₄	U ₅	U ₆	U ₇	U ₈	U ₉		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	SETDA											
1	Bagian Umum	3,16	3,18	3,15	3,08	3,12	3,23	3,24	3,15	3,15	3,16	79,06
2	Bagian Organisasi	3,25	3,25	3,25	3,29	3,23	3,31	3,33	3,40	3,33	3,29	82,33
3	Bagian Hukum	3,50	3,50	3,50	3,33	3,17	3,50	3,50	3,33	3,33	3,41	85,19
4	SEKRETARIAT DPRD	3,73	3,66	3,55	3,78	3,65	3,58	3,49	3,46	3,48	3,60	89,97
5	INSPEKTORAT KAB	3,09	3,11	3,13	3,10	3,11	3,14	3,15	3,11	3,09	3,11	77,84
	DINAS											
6	PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	3,44	3,32	3,45	3,45	3,50	3,47	3,39	3,44	3,48	3,44	85,94
7	KESEHATAN	3,87	3,89	3,87	3,89	3,88	3,86	3,89	3,87	3,86	3,88	96,88
8	PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	3,40	2,90	3,27	3,92	3,04	3,22	3,21	3,39	2,90	3,25	81,49
9	PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR	3,18	3,23	3,18	3,13	3,23	3,33	3,41	3,29	3,32	3,26	81,38
10	PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN	3,20	3,21	3,16	3,22	3,29	3,23	3,29	3,14	3,00	3,19	79,83
11	SOSIAL	3,25	3,19	3,05	3,94	3,16	3,11	3,23	3,42	2,75	3,23	80,85
12	SATPOL PP	3,30	3,47	3,51	3,52	3,32	3,49	3,48	3,43	3,47	3,44	86,09
13	PERHUBUNGAN	3,41	3,38	3,31	3,44	3,40	3,41	3,41	3,41	3,41	3,40	84,95
14	LINGKUNGAN HIDUP	3,56	3,53	3,33	3,55	3,49	3,70	3,68	3,53	3,40	3,53	88,25

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
15	PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	3,46	3,41	3,47	3,82	3,50	3,63	3,62	3,55	3,86	3,59	89,81
16	KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	3,17	3,26	3,30	3,39	3,35	3,25	3,30	3,35	3,24	3,29	82,30
17	PEMUDA, OLAH RAGA DAN PARIWISATA	3,10	3,11	3,14	3,03	3,60	3,00	3,05	3,88	2,82	3,19	79,78
18	PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	3,30	3,39	3,32	3,40	3,33	3,37	3,37	3,33	3,34	3,35	83,75
19	KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	3,59	3,59	3,58	3,58	3,34	3,59	3,59	3,58	3,58	3,56	89,00
20	PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	3,18	3,16	3,05	3,16	3,18	3,20	3,21	3,22	3,39	3,19	79,79
21	KETENAGAKERJAAN DAN PERINDUSTRIAN	3,16	3,14	3,12	3,25	3,15	3,08	3,23	3,13	3,05	3,15	78,64
22	PERTANIAN	3,08	3,05	3,03	3,83	3,88	3,09	3,05	3,04	3,03	3,23	80,79
23	PANGAN DAN PERKEBUNAN	3,38	3,25	3,16	3,55	3,30	3,27	3,20	3,21	3,33	3,29	82,35
24	PERIKANAN	3,18	3,20	3,16	3,75	3,30	3,21	3,26	3,17	3,17	3,27	81,66
25	KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	3,02	3,03	3,00	3,00	2,96	3,21	3,13	3,15	3,15	3,07	76,78
26	KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	3,13	3,13	3,12	3,73	3,14	3,15	3,16	3,11	3,33	3,22	80,56
	BADAN											
27	PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH	3,43	3,50	3,30	4,00	3,32	3,43	3,60	3,60	3,75	3,55	88,22
28	KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH	3,37	3,39	3,16	4,00	3,42	3,49	3,44	3,33	3,28	3,43	85,77

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
29	PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	3,26	3,21	3,09	3,65	3,70	3,36	3,39	3,15	2,81	3,29	82,28
30	BADAN KESBANGPOL	3,46	3,56	3,52	3,48	3,48	3,46	3,44	3,48	3,40	3,48	86,86
31	BPBD	3,30	3,31	3,30	3,24	3,24	3,39	3,15	3,28	3,28	3,28	81,89
	KECAMATAN											
32	CILACAP UTARA	3,67	3,67	3,62	3,79	3,71	3,69	3,68	3,70	3,71	3,69	92,33
33	CILACAP TENGAH	3,42	3,40	3,31	3,70	3,58	3,50	3,52	3,43	3,58	3,49	87,34
34	CILACAP SELATAN	3,45	3,42	3,38	3,69	3,37	3,40	3,43	3,45	3,57	3,46	86,60
35	ADIPALA	3,46	3,47	3,44	3,53	3,49	3,53	3,51	3,49	3,52	3,49	87,31
36	MAOS	3,14	3,17	3,15	3,13	3,13	3,15	3,12	3,12	2,99	3,12	78,05
37	BINANGUN	3,38	3,39	3,39	3,34	3,28	3,36	3,35	3,34	3,32	3,35	83,06
38	NUSAWUNGU	3,44	3,35	3,23	3,32	3,23	3,43	3,28	3,32	3,30	3,32	83,06
39	KESUGIHAN	3,11	3,16	3,17	3,79	3,25	3,25	3,32	3,20	3,40	3,29	82,34
40	KROYA	3,63	3,64	3,60	3,50	3,61	3,62	3,63	3,58	3,64	3,61	90,17
41	SAMPANG	3,59	3,60	3,58	3,55	3,53	3,51	3,49	3,48	3,49	3,54	88,36
42	KAWUNGANTEN	3,49	3,44	3,20	3,85	3,51	3,27	3,28	3,22	3,02	3,36	84,11
43	JERUKLEGI	3,23	3,29	3,21	3,97	3,27	3,23	3,24	3,26	3,18	3,32	82,96
44	BANTARSARI	3,19	3,19	3,17	3,99	3,16	3,15	3,11	3,69	3,10	3,31	82,66
45	SIDAREJA	3,19	3,15	3,15	3,95	3,40	3,19	3,17	3,14	3,18	3,28	82,01
46	WANAREJA	3,07	3,07	3,07	3,07	3,07	3,10	3,09	3,09	3,09	3,08	77,00
47	PATIMUAN	3,18	3,16	3,17	3,16	3,16	3,16	3,17	3,17	3,15	3,16	79,11
48	CIMANGGU	3,38	3,33	3,31	3,54	3,36	3,37	3,41	3,33	3,35	3,38	84,36
49	KEDUNGREJA	3,15	3,15	3,10	3,56	3,52	3,26	3,25	3,18	3,10	3,25	81,32
50	KARANGPUCUNG	3,29	3,27	3,27	3,85	3,34	3,34	3,36	3,37	3,75	3,43	85,63
51	CIPARI	3,52	3,47	3,45	3,44	3,46	3,50	3,50	3,48	3,50	3,48	87,02

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
52	MAJENANG	3,16	3,37	3,33	3,24	3,26	3,68	3,49	2,85	3,48	3,32	82,97
53	GANDRUNGMANGU	3,27	3,30	3,29	3,54	3,34	3,34	3,36	3,32	3,45	3,36	83,97
54	DAYEUHLUHUR	3,16	3,18	3,17	3,40	3,29	3,18	3,19	3,15	3,16	3,21	80,24
55	KAMPUNG LAUT	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,33	83,33
	UNIT KERJA PADA DINAS KESEHATAN											
56	RSUD CILACAP	3,37	3,24	2,87	3,35	3,22	3,26	3,24	3,05	3,41	3,22	80,86
57	RSUD MAJENANG	3,24	3,22	3,18	3,53	3,38	3,32	3,43	3,28	3,29	3,32	83,02
58	UPT LABKESDA	3,65	3,69	3,60	3,68	3,47	3,59	3,62	3,49	3,35	3,57	89,29
59	PUSKESMAS ADIPALA 1	3,16	3,14	2,96	3,27	3,08	3,26	3,29	3,42	3,06	3,18	79,57
60	PUSKESMAS ADIPALA 2	3,31	3,26	3,22	3,27	3,23	3,30	3,39	3,23	3,30	3,28	81,99
61	PUSKESMAS MAOS	3,19	3,16	2,98	3,34	3,16	3,22	3,20	3,43	3,00	3,19	79,67
62	PUSKESMAS KESUGIHAN 1	3,36	3,31	3,22	3,44	3,38	3,39	3,40	3,27	3,24	3,33	83,37
63	PUSKESMAS KESUGIHAN 2	3,35	3,35	3,26	3,87	3,78	3,36	3,41	3,51	3,39	3,48	86,88
64	PUSKESMAS KROYA 1	3,34	3,28	3,20	3,40	3,38	3,40	3,39	3,28	3,27	3,33	83,13
65	PUSKESMAS KROYA 2	3,37	3,39	3,43	3,36	3,36	3,50	3,55	3,45	3,51	3,44	85,87
66	PUSKESMAS NUSAWUNGU 1	3,43	3,18	3,13	3,49	3,47	3,21	3,17	3,09	3,16	3,26	81,48
67	PUSKESMAS NUSAWUNGU 2	3,36	3,38	3,45	3,37	3,36	3,38	3,46	3,45	3,36	3,40	84,93
68	PUSKESMAS SAMPANG	3,33	3,41	3,25	3,40	3,42	3,40	3,43	3,52	3,63	3,42	85,52
69	PUSKESMAS BINANGUN	3,29	3,28	3,22	3,43	3,37	3,35	3,34	3,31	3,29	3,32	83,03
70	PUSKESMAS JERUKLEGI 1	3,10	3,11	2,94	3,19	3,08	3,10	3,16	3,11	2,85	3,07	76,80
71	PUSKESMAS JERUKLEGI 2	3,21	3,24	2,75	3,43	3,19	3,26	3,07	3,03	2,68	3,10	77,35
72	PUSKESMAS KAWUNGANTEN	3,11	3,08	2,91	3,18	3,13	3,04	3,15	3,02	3,23	3,09	77,40
73	PUSKESMAS BANTARSARI	3,15	3,17	2,95	3,23	3,08	3,20	3,20	3,27	3,27	3,17	79,25

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
74	PUSKESMAS GANDRUNGMANGU 1	3,18	3,16	3,05	3,26	3,21	3,20	3,25	3,28	3,08	3,19	79,65
75	PUSKESMAS GANDRUNGMANGU 2	3,06	3,06	3,04	3,28	3,37	3,04	3,05	3,05	3,05	3,11	77,78
76	PUSKESMAS SIDAREJA	3,11	3,16	3,06	3,41	3,29	3,18	3,21	3,14	3,06	3,18	79,49
77	PUSKESMAS CIPARI	3,18	3,19	3,10	3,20	3,14	3,24	3,35	3,77	3,15	3,26	81,46
78	PUSKESMAS KEDUNGREJA	3,10	3,04	2,77	3,22	3,10	3,09	3,09	3,13	3,29	3,09	77,29
79	PUSKESMAS KARANGPUCUNG 1	3,14	3,13	3,00	3,54	3,31	3,30	3,20	3,30	3,27	3,24	81,10
80	PUSKESMAS KARANGPUCUNG 2	3,16	3,13	3,08	3,24	3,13	3,19	3,19	3,28	3,04	3,16	79,01
81	PUSKESMAS MAJENANG 1	3,09	3,09	3,06	3,09	3,09	3,09	3,09	3,09	3,09	3,09	77,20
82	PUSKESMAS MAJENANG 2	3,17	3,21	3,13	3,33	3,27	3,24	3,33	3,17	3,12	3,22	80,49
83	PUSKESMAS CIMANGGU 1	3,21	3,22	3,03	3,36	3,16	3,25	3,25	3,61	2,98	3,23	80,78
84	PUSKESMAS CIMANGGU 2	3,16	3,22	3,18	3,38	3,36	3,34	3,35	3,29	3,17	3,27	81,83
85	PUSKESMAS WANAREJA 1	3,26	3,25	3,25	3,26	3,23	3,22	3,25	3,22	3,23	3,24	81,02
86	PUSKESMAS WANAREJA 2	3,33	3,30	3,30	3,38	3,32	3,44	3,37	3,44	3,38	3,36	84,10
87	PUSKESMAS DAYEHLUHUR 1	3,22	3,29	3,31	3,29	3,29	3,46	3,47	3,27	3,24	3,32	82,89
88	PUSKESMAS DAYEHLUHUR 2	3,44	3,34	3,38	3,34	3,33	3,33	3,31	3,33	3,35	3,35	83,79
89	PUSKESMAS KAMPUNG LAUT	3,25	3,27	3,21	3,24	3,25	3,23	3,26	3,14	3,11	3,22	80,45
90	PUSKESMAS CILACAP UTARA 1	3,07	3,23	3,06	3,20	3,19	3,48	3,27	3,14	3,78	3,27	81,72
91	PUSKESMAS CILACAP UTARA 2	3,03	3,06	3,00	3,11	3,12	3,19	3,06	3,07	3,55	3,13	78,27
92	PUSKESMAS CILACAP TENGAH 1	3,44	3,45	3,22	3,50	3,43	3,54	3,52	3,37	3,43	3,43	85,82
93	PUSKESMAS CILACAP TENGAH 2	3,17	3,12	3,05	3,54	3,16	3,34	3,16	3,07	3,07	3,19	79,67
94	PUSKESMAS CILACAP SELATAN 1	3,48	3,48	3,47	3,21	3,19	3,54	3,19	3,50	3,49	3,39	84,84
95	PUSKESMAS CILACAP SELATAN 2	3,24	3,23	3,16	3,29	3,16	3,35	3,22	2,65	2,83	3,13	78,14
96	PUSKESMAS PATIMUAN	3,30	3,29	3,13	3,34	3,39	3,29	3,27	3,27	3,42	3,30	82,50

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	KELURAHAN											
97	KELURAHAN KARANGTALUN	3,48	3,56	3,61	3,89	3,61	3,67	3,62	3,56	3,52	3,61	90,30
98	KELURAHAN KEBONMANIS	3,48	3,48	3,50	3,56	3,54	3,56	3,54	3,54	3,54	3,53	88,19
99	KELURAHAN GUMILIR	3,43	3,48	3,36	3,79	3,49	3,46	3,54	3,69	3,54	3,53	88,27
100	KELURAHAN MERTASINGA	3,26	3,27	3,26	3,87	3,25	3,29	3,30	3,11	2,91	3,28	81,99
101	KELURAHAN TRITIHKULON	3,21	3,11	3,06	3,99	3,04	3,12	3,06	3,16	3,11	3,21	80,15
102	KELURAHAN GUNUNGSIMPING	3,35	3,37	3,35	3,64	3,35	3,35	3,27	3,24	3,25	3,35	83,80
103	KELURAHAN SIDANEGARA	3,47	3,39	3,49	3,66	3,76	3,40	3,40	3,43	3,31	3,48	86,92
104	KELURAHAN DONAN	3,64	3,51	3,42	3,41	3,35	3,35	3,41	3,39	3,34	3,42	85,61
105	KELURAHAN LOMANIS	3,44	3,29	3,34	3,57	3,47	3,58	3,63	3,66	3,84	3,54	88,39
106	KELURAHAN KUTAWARU	3,29	3,27	3,25	3,78	3,29	3,37	3,44	3,26	3,49	3,38	84,54
107	KELURAHAN CILACAP	3,32	3,59	3,36	3,45	3,26	3,33	3,30	3,05	2,97	3,29	82,27
108	KELURAHAN TEGALREJA	3,71	3,63	3,23	3,94	3,74	3,17	3,15	3,08	3,10	3,42	85,38
109	KELURAHAN TAMBAKREJA	3,70	3,44	3,62	3,40	3,54	3,43	3,59	3,41	3,64	3,53	88,27
110	KELURAHAN TEGALKAMULYAN	3,24	3,30	3,27	3,43	3,24	3,24	3,30	3,23	3,22	3,27	81,89
111	KELURAHAN SIDAKAYA	3,50	3,31	3,29	3,29	3,32	3,32	3,33	3,30	3,31	3,33	83,22
	IKM Pemkab Cilacap	3,31	3,31	3,24	3,48	3,33	3,34	3,33	3,32	3,27	3,31	82,77

Penjelasan unsur :

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan prasarana

C. Analisis Hasil IKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2019 sesuai tabel berikut :

Tabel 10
Hasil IKM per unsur Pemerintah Kabupaten Cilacap 2019

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,31
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,31
3.	Waktu Penyelesaian	3,24
4.	Biaya/Tarif	3,48
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,33
6.	Kompetensi pelaksana	3,34
7.	Perilaku pelaksana	3,33
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,32
9.	Sarana dan Prasarana	3,27
	Rata-rata	3,31
	Nilai IKM	82,77

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan Nilai IKM Pemerintah Kabupaten Cilacap sebesar 82,77, meningkat lebih tinggi dari nilai IKM Tahun 2018 (78,04). Kategorisasi Mutu Pelayanan “B” dan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur “Biaya/Tarif” dengan angka yang sama (3,48) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur “Waktu Penyelesaian” (3,24).

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,31.) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

- a. Waktu Penyelesaian (3,24)
- b. Sarana dan Prasarana (3,27)

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,31) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 11

Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai IKM dibawah rata – rata pada Pemerintah Kabupaten Cilacap

No	Unsur Pelayanan	NRR	Penjelasan
1	Waktu Penyelesaian	3,24	Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima) khususnya bagi UPP yang melayani masyarakat secara langsung, untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja agar dapat memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan.
2	Sarana dan Prasarana	3,27	Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik, belum maksimal dilengkapi, khususnya untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus, antara lain, adanya ruang laktasi, taman bermain anak, loket berkebutuhan khusus, pemisahan toilet bagi pria, wanita, toilet dan parkir yang memadai serta nyaman bagi disabel, serta kesiapan sistem informasi layanan yang berbasis elektronik.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian IKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Daerah dan Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei IKM Tahun 2019 dilaksanakan pada 53 Perangkat Daerah yang terdiri dari 111 UPP yang dikelompokkan menjadi 6 (enam) rumpun Perangkat Daerah yaitu :
 - a. Unsur Staf (Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD) terdiri dari 4 UPP.
 - b. Unsur Pengawasan (Inspektorat Kabupaten) dan Unsur Penunjang (BPPKAD, BAPPEDA, BPPKAD) serta Lembaga Lainnya (BPBD & Badan KESBANGPOL) terdiri dari 6 UPP
 - c. Unsur Teknis (Dinas) terdiri dari 21 UPP
 - d. Kecamatan terdiri dari 24 UPP;
 - e. Unit Kerja jajaran Dinas Kesehatan terdiri dari 41 UPP ;
 - f. Kelurahan terdiri dari 15 UPP.
2. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Cilacap dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dengan jumlah responden 38.433 orang pada 1.375 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, yang dilaksanakan 111 UPP dimaksud, secara umum menunjukkan hasil yang BAIK.

Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, hampir keseluruhan unit pelayanan masuk dalam kategori BAIK dan terdapat 10 UPP di Kabupaten Cilacap yang memperoleh nilai "A" atau termasuk dalam kategori SANGAT BAIK yaitu :

- a. Sekretariat DPRD;
 - b. Dinas Kesehatan;
 - c. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - d. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan;
 - e. Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah;
 - f. Kecamatan Cilacap Utara;
 - g. Kecamatan Kroya;
 - h. Kecamatan Sampang;
 - i. UPT Laboratorium Kesehatan Daerah;
 - j. Kelurahan Karangtalun;
3. Nilai IKM Pemerintah Kabupaten Cilacap sebesar 82,77, meningkat lebih tinggi dari nilai IKM Tahun 2018 (78,04) dengan kategorisasi Mutu Pelayanan "B" dan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur "Biaya/Tarif" dengan angka yang sama (3,48) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur "Waktu Penyelesaian" (3,24). Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,31.) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :
- a. Waktu Penyelesaian (3,24)
 - b. Sarana dan Prasarana (3,27)

B. REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT

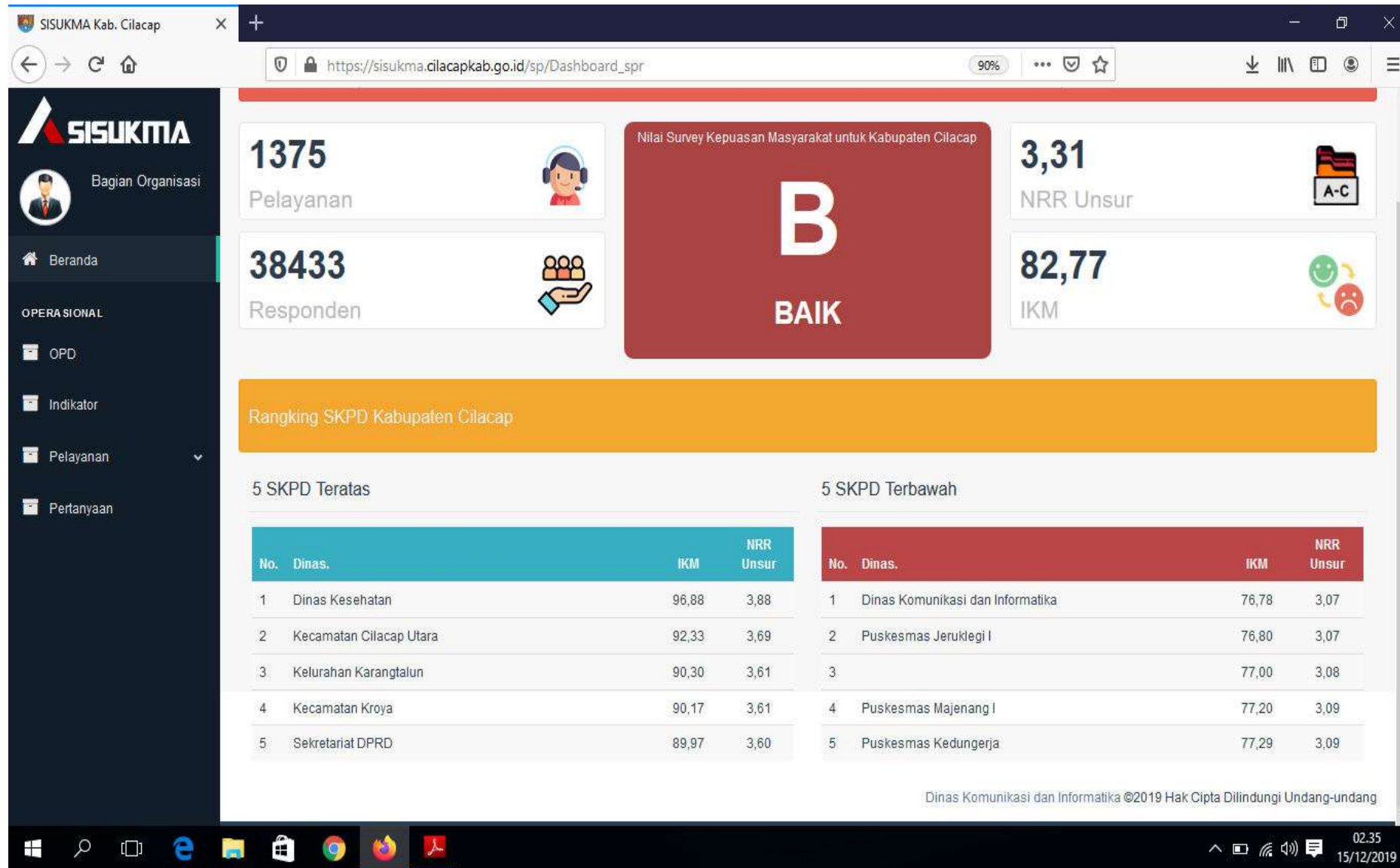
Walaupun mendapatkan persepsi SANGAT BAIK dan BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata-rata di masing-masing UPP, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.
2. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) khususnya bagi UPP yang melayani masyarakat secara langsung, untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja agar dapat memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan.

3. Selain itu, sarana dan prasarana pelayanan publik, belum maksimal dilengkapi, khususnya untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus, antara lain, adanya ruang laktasi, taman bermain anak, loket berkebutuhan khusus, pemisahan toilet bagi pria, wanita, toilet dan parkir yang memadai serta nyaman bagi disabel, serta kesiapan sistem informasi layanan yang berbasis elektronik.
4. Pemerintah Kabupaten Cilacap, juga akan membentuk Mal Pelayanan Publik, yang dapat memberikan kenyamanan dalam memberikan pelayanan perizinan maupun non perizinan bagi masyarakat di Kabupaten Cilacap.
5. Perlu mempedomani Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan serta Maklumat Pelayanan sebagai bentuk janji / komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan.
6. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
 - (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
 - (2) memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
 - (3) memberikan penghargaan (reward) dan sanksi (punishment) kepada petugas.
5. Di perlukan upaya oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terkait untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan Tim Kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi Pemerintah Kabupaten Cilacap (www.cilacapkab.go.id), telepon, SMS center, Email, dan /atau penempatan Kotak Saran serta pengaduan pelayanan publik, baik melalui LAPOR SP4N, LapoGub, LapoBup, maupun jenis pengaduan yang dimiliki oleh UPP.
6. Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
MELALUI APLIKASI SISUKMA TAHUN 2019





BUPATI CILACAP
PROVINSI JAWA TENGAH
KEPUTUSAN BUPATI CILACAP
NOMOR : 061/688/10/TAHUN 2019

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP TAHUN 2019

BUPATI CILACAP,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka setiap perangkat daerah/unit kerja wajib menyusun Survey Kepuasan Masyarakat;
 - b. bahwa guna kelancaran dan tertib administrasi pelaksanaan penyusunan laporan survey kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Penyusun;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati Cilacap tentang Pembentukan Tim Penyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2019;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 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. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali

- diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)
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. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
 8. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 134);
 9. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 20 Tahun 2018 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Cilacap Tahun Anggaran 2019 (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2018 Nomor 20);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Penyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2019, yang susunan keanggotaannya sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU bertugas :

- a. melaksanakan fasilitasi penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada aplikasi Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA);
- b. melaksanakan sosialisasi penginputan data layanan pada Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA);
- c. melaksanakan verifikasi terhadap data layanan yang diinputkan Perangkat Daerah/ Unit Kerja pada Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) ;
- d. melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) pada Perangkat Daerah/ Unit Kerja;
- e. melaksanakan verifikasi laporan Survey Kepuasan Masyarakat Perangkat Daerah/ Unit Kerja Semester I dan Semester II Tahun 2019;
- f. menyusun laporan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Cilacap Semester I dan Semester II Tahun 2019.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU berkewajiban untuk melaporkan hasilnya secara tertulis dan bertanggungjawab kepada Bupati.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Cilacap Tahun Anggaran 2019 dengan Kode Kegiatan/ Kode Rekening 4.01.4.01.03.22.10.5.2.1.01.01.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Cilacap
pada tanggal 1 APR 2019



LAMPIRAN
 KEPUTUSAN BUPATI CILACAP
 NOMOR : 061/688/10/TAHUN 2019
 TENTANG
 PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN
 LAPORAN SURVEY KEPUASAN
 MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
 TAHUN 2019

SUSUNAN TIM PENYUSUN LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
 TAHUN 2019

NO	JABATAN DALAM KEDINASAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3
1	Sekretaris Daerah Kabupaten Cilacap	Penasehat
2	Asisten Administrasi Sekda Kabupaten Cilacap	Pengarah
3	Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Cilacap	Ketua
4	Kasubag Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik pada Bagian Organisasi Setda Kabupaten Cilacap	Sekretaris
5	Inspektur Pembantu Wilayah I pada Inspektorat Kabupaten Cilacap	Anggota
6	Kepala Bidang Pengembangan Informatika pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cilacap	Anggota
7	Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Cilacap	Anggota
8	Kepala Seksi Pengembangan E-Government pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cilacap	Anggota
9	Pejabat/Pelaksana pada Bagian Organisasi Setda Kabupaten Cilacap yang ditunjuk 1 (satu) orang	Anggota
10	Pejabat/Pelaksana pada masing-masing Perangkat Daerah/ Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap sejumlah 55 (lima puluh lima) orang	Pelaksana Teknis

