

# **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2022**



## **BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jalan D.I. Panjaitan Nomor 1 Telepon (0282) 534118 – 537477 Faximile (0282) 534118

Website : [kesbangpol.cilacapkab.go.id](http://kesbangpol.cilacapkab.go.id) E-mail : [kesbangpol@cilacapkab.go.id](mailto:kesbangpol@cilacapkab.go.id)

**CILACAP**



## 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*) yaitu Badan kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol Kabupaten Cilacap.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil SKM beberapa layanan yang dilaksanakan oleh Badan kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol 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.

Melalui 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 Badan kesatuan Bangsa dan Politik-Bakesbangpol Kabupaten Cilacap.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah 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.

Cilacap, Nopember 2022

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KABUPATEN CILACAP



**TARYO, S.Sos. M.Si.**  
Rembina utama Muda  
NIP. 19690808 199703 1 007



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
BAB II .....	3
PENGUMPULAN DATA SKM .....	3
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	5
BAB III .....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	6
3.1 Jumlah Responden SKM .....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
8	
ANALISIS HASIL SKM .....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3 Tren Nilai SKM .....	9
BAB V .....	11
KESIMPULAN .....	11
LAMPIRAN .....	12
1. Kuesioner .....	12
2. Hasil Pengolahan Data .....	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	18
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....	19

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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

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



## 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

## 1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan surat rekomendasi yang telah diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) (Perangkat Daerah / Unit Kerja) adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik 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 pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang



harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap saat jam pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	8
2.	Pengumpulan Data		
	- TW I	Januari-Maret 2022	90
	- TW II	April-Juni 2022	90
	- TW III	Juli-September 2022	90
	- TW IV	Oktober 2022	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 -2 November 2022	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	3-5 November 2022	3



## 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 750 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 254 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 1.1 . Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yangdi peroleh yaitu 120 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

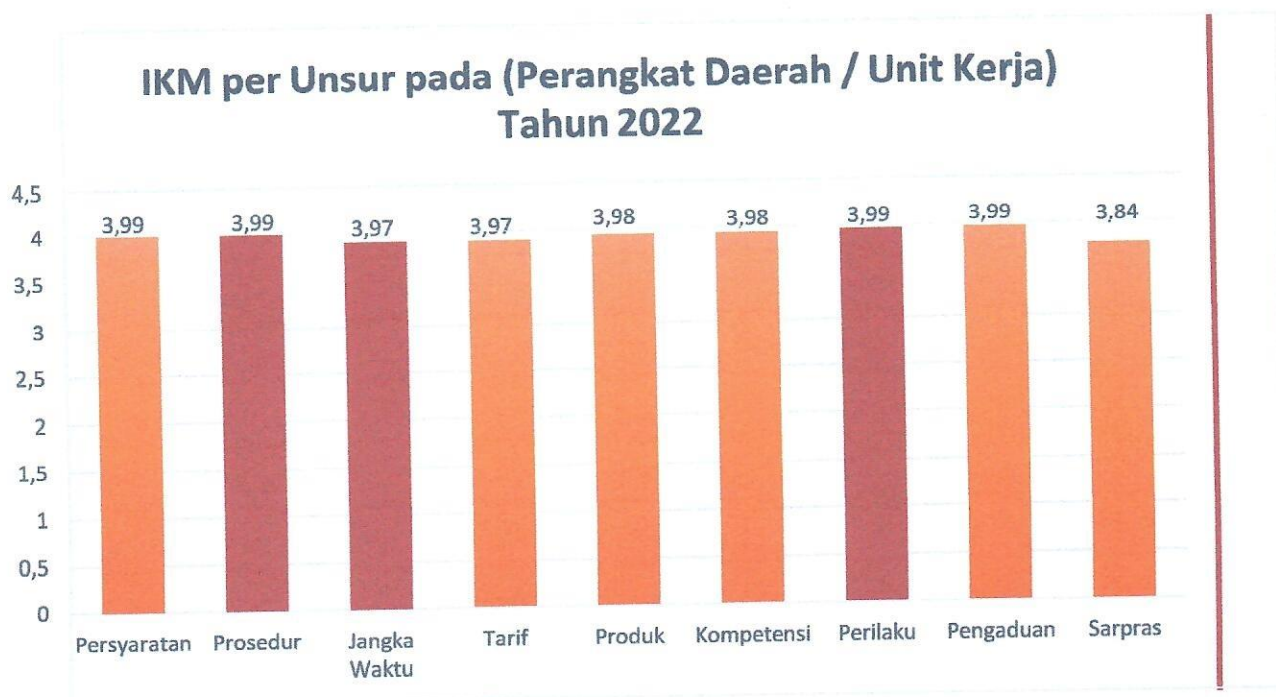
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	56	47%
		PEREMPUAN	64	53%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	0	0%
		DIII	22	18%
		SI	74	62%
		S2	24	20%
3	PEKERJAAN	PNS	12	10%
		TNI	0	0%
		SWASTA	34	28%
		WIRUSAHA	6	5%
		LAINNYA	68	57%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	120	100%



## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,99	3,99	3,97	3,97	3,98	3,98	3,99	3,95	3,84
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>99,07 (A atau Sangat Baik)</b>								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,84. Selanjutnya penanganan, pengaduan, saran yang mendapatkan nilai 3,95 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Untuk sarana dan prasarana lebih ditata secara rapih dan dilengkapi adanya ruang laktasi

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Untuk kondisi Sarana dan Prasarana yang ada di bagian pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik memang terkendala belum adanya ruang yang memadai, ruang pelayanan masih tergabung menjadi satu dengan ruang Bidang Fasilitasi Politik dan Keamanan (Ruang Kerja Administrasi) sehingga menciptakan suasana yg kurang kondusif bagi para pemohon pada saat menunggu proses pelayanan selesai. Selain itu belum tersedia pula ruang Laktasi bagi ibu menyusui karena keterbatasan lahan dan ruangan.

#### 4.2 . Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan, antara lain melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna



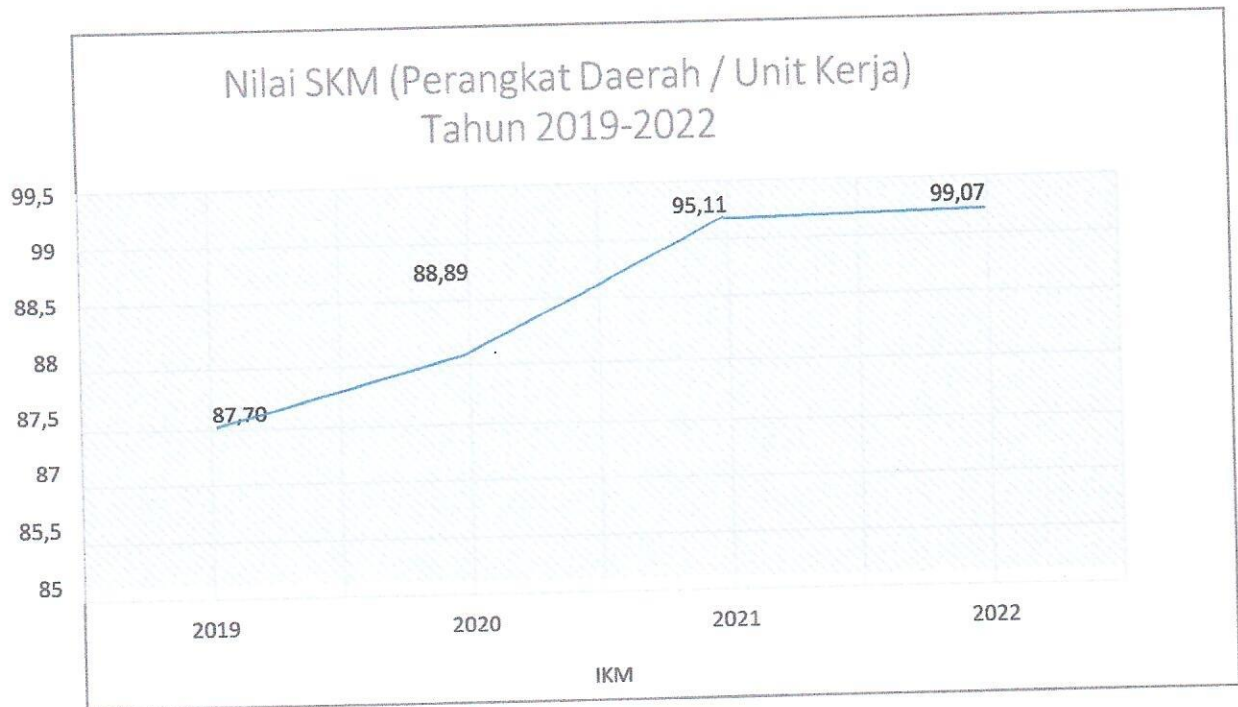
layanan pada tanggal 2 Pebruari 2022 (Berita Acara terlampir). Sedangkan Rencana Tindak Lanjut juga didasarkan hasil Penilaian Pelayanan Publik oleh Tim Kabupaten Cilacap dalam Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Unsur	Prioritas Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Peningkatan dan Perbaikan Sarana Prasarana yang ada	√	√	√		Bagian Umum
		Menata Ulang Ruangan dan melakukan pengecekan kelayakan				√	...
2	Penanganan, Pengaduan dan Saran	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap jalannya mekanisme penanganan, pengaduan serta saran	√	√			...
		Lebih tanggap terhadap segala masukan yang dilayangkan oleh masyarakat/pemohon			√	√	...

#### 4.3 Tren Nilai SKM

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

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap.



## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat baik yaitu 99,07. Nilai SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana serta Penanganan, Pengaduan, Saran.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur serta Perilaku Pelaksana yaitu 3,99.

Cilacap, November 2022

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KABUPATEN CILACAP



NIP. 19690808 199703 1 007

# LAMPIRAN

## 1. Kuestioner

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik - Bidang Pelayanan Masyarakat - Rekomendasi / P

**REKOMENDASI PENELITIAN, SURVEI, PKL DAN KKN / IJIN REKLAME NON KOMERSIL / PEMBERITAUAN JAWABAN KEBER**  
Survey Kepuasan Masyarakat 2022

**Jenis Kelamin**

Laki - laki  Perempuan

**Umur**

< 15  15-19  20-24  25-29  30-34  35-39  40-44  45-49  50-54  55-59  60-64

**Pendidikan**

SD  SMP  SMA  D1- D3- D4  S1  S2 Ke Atas

**Pekerjaan**





PNS/ TNI/ POLRI  Pegawai Swasta  Wiraswasta/Usahawan  Pelajar/ Mahasiswa  Lainnya

Next

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik - Bidang Pelayanan Masyarakat - Rekomendasi / Pengawasan - Rekomendasi Penelitian

**REKOMENDASI PENELITIAN, SURVEI, PKL DAN KKN / IJIN REKLAME NON KOMERSIL / PEMBERITAUAN JAWABAN KEBER**  
Survey Kepuasan Masyarakat 2022

Bagaimana Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya?





   

Tidak Sesuai   Kurang Sesuai   Sesuai   Sangat Sesuai

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik -

**REKOMENDASI PENELITIAN, SURVEI, PKL DAN KKN / IJIN REKLAME NON KOMERSIL / PEMBERITAUAN JAWABAN KEBER**  
Survey Kepuasan Masyarakat 2022

Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan yang Diberikan Penyelenggara Pelayanan ?

Tidak Mudah   Kurang Mudah   Mudah   Sangat Mudah







Badan Kesatuan Bangsa dan

**REKOMENDASI PENELITIAN, SURVEI, PKL DAN KKN / IJIN REKLAME  
NON KOMERSIL / PEMBERITAUAN JAWABAN KEBER**  
Survey Kepuasan Masyarakat 2022

---

Bagaimana Kecepatan pelayanan yang Diberikan Penyelenggara Pelayanan?





Tidak Cepat    Kurang Cepat    Cepat    Sangat Cepat

Badan Kesatuan Bangsa dan Poli

**REKOMENDASI PENELITIAN, SURVEI, PKL DAN KKN / IJIN REKLAME  
NON KOMERSIL / PEMBERITAUAN JAWABAN KEBER**  
Survey Kepuasan Masyarakat 2022

---

Bagaimana Kesesuaian Antara Biaya/Tarif yang Dibayarkan Dengan Biaya yang Telah Ditetapkan?





Selalu Tidak Sesuai Kadang-kadang Sesuai    Banyak Sesuai    Selalu Sesuai

Badan Kesatuan Bangsa dan Poli

**REKOMENDASI PENELITIAN, SURVEI, PKL DAN KKN / IJIN REKLAME  
NON KOMERSIL / PEMBERITAUAN JAWABAN KEBER**  
Survey Kepuasan Masyarakat 2022

---

Bagaimana Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/pemintaan awal pelanggan ?





Selalu Tidak Sesuai Kadang-kadang Sesuai    Banyak Sesuai    Selalu Sesuai

sisukma.cilacapkab.go.id/Home/display\_survey/1050201/750

Badan Kesatuan Bangsa dan F

**REKOMENDASI PENELITIAN, SURVEI, PKL DAN KKN / IJIN REKLAME  
NON KOMERSIL / PEMBERITAUAN JAWABAN KEBER**  
Survey Kepuasan Masyarakat 2022

Bagaimana Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?





Tidak Mampu   Kurang Mampu   Mampu   Sangat Mampu

sisukma.cilacapkab.go.id/Home/display\_survey/1050201/750

Badan Kesatuan Bangsa c

**REKOMENDASI PENELITIAN, SURVEI, PKL DAN KKN / IJIN REKLAME  
NON KOMERSIL / PEMBERITAUAN JAWABAN KEBER**  
Survey Kepuasan Masyarakat 2022

Bagaimana Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan?





Tidak Sopan/Ramah   Kurang Sopan/Ramah   Sopan/Ramah   Sangat Sopan/Ramah

sisukma.cilacapkab.go.id/home/display\_survey/1050201/750

Badan Kesatuan Bangsa dan

**REKOMENDASI PENELITIAN, SURVEI, PKL DAN KKN / IJIN REKLAME  
NON KOMERSIL / PEMBERITAUAN JAWABAN KEBER**  
Survey Kepuasan Masyarakat 2022

Bagaimana Petugas Pelayanan Menangani Pengaduan, Saran, dan Masukan Anda?

Tidak Tanggap   Kurang Tanggap   Tanggap   Sangat Tanggap



Badan Kesatuan Bangsa dan P

**REKOMENDASI PENELITIAN, SURVEI, PKL DAN KKN / IJIN REKLAME  
NON KOMERSIL / PEMBERITAUAN JAWABAN KEBER**  
Survey Kepuasan Masyarakat 2022

Bagaimana Kondisi Sarana dan Prasarana di Fasilitas Pelayanan?



Tidak Baik



Kurang Baik



Baik



Sangat Baik

## 2. Hasil Olah Data SKM

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN CILACAP TAHUN 2022

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK		
BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - REKOMENDASI / PENGAWASAN - REKOMENDASI PENELITIAN, SURVEI PKL DAN SKN / IJIN REKLAME NON KOMERSIAL / PEMBERITAUAN JAWABAN KEBER		
<b>NILAI IKM</b>		
<b>99,07</b>		
Jumlah responden : 120		
Laki - laki : 56		
Perempuan : 64		
<b>A</b> SANGAT BAIK		

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,99
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,99
3.	Waktu Penyelesaian	3,97
4.	Biaya / Tarif	3,97
5.	Produk Spondikasi Jenis Pelayanan	3,98
6.	Kemampuan Pelaksana	3,98
7.	Perilaku Pelaksana	3,99
8.	Pemangupan Pengaduan, Saran	3,95
9.	Sarana dan Prasarana	3,84

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

Nilai Presepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (s)	Kinerja Unit Pelayanan (s)
1	1,00 - 2,5906	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 78,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	78,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

Sistem Informasi Survey Masyarakat Kabupaten Cilacap (SISUKMA) 2022.1

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN CILACAP TRIWULAN I TAHUN 2022

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK		
BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - REKOMENDASI / PENGAWASAN - REKOMENDASI PENELITIAN, SURVEI PKL DAN KKN / IJIN REKLAME NON KOMERSIAL / PEMBERITAUAN JAWABAN KEBER		
<b>NILAI SKM</b>		
<b>99,66</b>		
Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,98
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,98
3.	Waktu Penyelesaian	4,00
4.	Biaya / Tarif	3,98
5.	Produk Spondikasi Jenis Pelayanan	4,00
6.	Kemampuan Pelaksana	4,00
7.	Perilaku Pelaksana	3,98
8.	Pemangupan Pengaduan, Saran	4,00
9.	Sarana dan Prasarana	3,95

NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5906	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 78,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	78,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

**A**  
SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 58

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	24
Perempuan	34

Pendidikan	Jumlah
DI, DII, DIII	16
S1	31
S2 ke Atas	11

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	9
Pegawai Swasta	10
Wirausaha/Usahawan	3
Pelajar/Mahasiswa	36

Umur	Jumlah
20-24	21
25-29	19
30-34	7
35-39	5
40-44	3

Sistem Informasi Survey Masyarakat Kabupaten Cilacap (SISUKMA) 2022.1



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KABUPATEN CILACAP  
TRIWULAN 2 TAHUN 2022**

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK		
BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - REKOMENDASI / PENGAWASAN - REKOMENDASI PENELITIAN, SURVEI PKL DAN KKN / IJIN REKLAME NON KOMERSIL / PEMBERITAAN JAWABAN KEBER		
NILAI SKM		
99,21		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	4,00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,00
3	Waktu Penyelesaian	3,91
4	Biaya / Tarif	4,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00
6	Kompetensi Pelaksana	4,00
7	Perilaku Pelaksana	3,99
8	Pemangangan Pengaduan, Saran	3,97
9	Sarana dan Prasarana	3,81

NP	NI	NIK	MP	KUP
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

**A**  
SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 35

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	19
Perempuan	16

Pendidikan	Jumlah
SMA	1
DI, D3/D4	9
SD	17
S2 ke Atas	0

Pekerjaan	Jumlah
PNST/NG/PLB	5
Belanja Swasta	5
Militer/Polisi/abdi	1
Pelajar/Mahasiswa	10
Lainnya	3

Umur	Jumlah
15-19	1
20-24	10
25-29	16
30-34	5
35-39	2
40-44	1

Sistem Informasi Survey Masyarakat Kabupaten Cilacap (SISUKMA) 2022 1

Sistem Informasi Survey Masyarakat Kabupaten Cilacap (SISUKMA) 2022 1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KABUPATEN CILACAP  
TRIWULAN 3 TAHUN 2022**

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK		
BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT - REKOMENDASI / PENGAWASAN - REKOMENDASI PENELITIAN, SURVEI PKL DAN KKN / IJIN REKLAME NON KOMERSIL / PEMBERITAAN JAWABAN KEBER		
NILAI SKM		
97,54		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	4,00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,00
3	Waktu Penyelesaian	3,96
4	Biaya / Tarif	3,88
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,92
6	Kompetensi Pelaksana	3,92
7	Perilaku Pelaksana	4,00
8	Pemangangan Pengaduan, Saran	3,81
9	Sarana dan Prasarana	3,62

NP	NI	NIK	MP	KUP
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

**A**  
SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 26

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	12
Perempuan	14

Pendidikan	Jumlah
SD	16
S2 ke Atas	10

Pekerjaan	Jumlah
PNST/NG/PLB	2
Belanja Swasta	14
Wartawan/Polisi/abdi	1
Pelajar/Mahasiswa	9

Umur	Jumlah
20-24	5
25-29	8
30-34	2
35-39	9
40-44	3
45-49	1

Sistem Informasi Survey Masyarakat Kabupaten Cilacap (SISUKMA) 2022 1



### 3. Dokumentasi Lainnya Terkit Pelaksanaan SKM





## 1. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

### BERITA ACARA KESEPAKATAN HASIL FORUM RENJA 2022 PERANGKAT DAERAH/LINTAS PERANGKAT DAERAH KABUPATEN CILACAP

Pada hari **Rabu** tanggal **2** bulan **Februari** tahun **2022** telah diselenggarakan Forum Lintas Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap yang dihadiri oleh para pemangku kepentingan sebagaimana daftar hadir peserta yang tercantum dalam LAMPIRAN I berita acara ini.

Setelah memperhatikan, mendengar, dan mempertimbangkan:

- a. Pemaparan materi Rancangan Awal Renja Badan Kesbangpol Kabupaten Cilacap Tahun 2023 oleh Kepala Badan Kesbangpol Kabupaten Cilacap;
- b. Tanggapan dan saran dari seluruh peserta Forum Lintas Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap terhadap materi yang dipaparkan oleh masing-masing ketua kelompok diskusi sebagaimana telah dirangkum menjadi hasil keputusan kelompok diskusi, maka pada:

Hari dan Tanggal : Rabu, 2 Februari 2022

Waktu : 11.30 WIB

Tempat : Ruang Rapat Bhineka Badan Kesbangpol Kabupaten Cilacap

*Forum Perangkat Daerah/Lintas Perangkat Daerah Renja 2023  
Badan Kesbangpol Kabupaten Cilacap:*

#### MENYEPAKATI

- KESATU : Menyepakati program dan kegiatan prioritas, dan indikator kinerja yang disertai target dan kebutuhan pendanaan, yang telah diselaraskan dengan usulan kegiatan prioritas dari forum Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap;
- KEDUA : Menyepakati rancangan Rencana Kerja Badan Kesbangpol Kabupaten Cilacap Tahun 2023 sebagaimana tercantum dalam LAMPIRAN II berita acara ini.
- KETIGA : Menyepakati daftar usulan program dan kegiatan lintas Perangkat Daerah dan lintas wilayah sebagaimana tercantum dalam LAMPIRAN III berita acara ini.
- KE EMPAT : Menyepakati berita acara ini beserta lampirannya (LAMPIRAN I, II, III) merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari berita acara hasil kesepakatan Forum Lintas Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap; dan

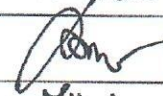

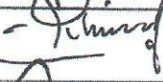




KELIMA : Berita acara ini beserta lampirannya dijadikan sebagai bahan penyempurnaan rancangan RKPD Kabupaten Cilacap Tahun 2023.

Demikian berita acara ini dibuat dan disahkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Cilacap, 02 Februari 2022  
KEPALA BADAN KESBANGPOL  
KABUPATEN CILACAP  
  
**TARYO, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19690808 199703 1 007

**Menyetujui,**


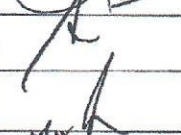
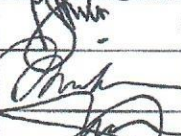

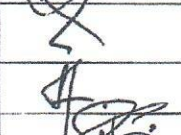

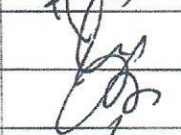
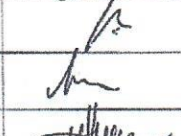
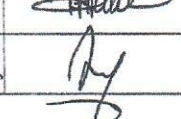






Wakil Peserta Perangkat Daerah/Forum Lintas Perangkat Kabupaten Cilacap

No	Nama	Lembaga/Instansi	Jabatan	Tanda Tangan
1				
2	HEMI FITRIANTO	BAPPEDA	PAM	
3	ARBIYAH	BpBD	Kahid	
4	Ari Subroto	SATPOL PP	KABD	
5	AMIR HASAN	BPPKAD	PAM	
6	MARON Tri Santosa	DDD KMP1 CLP	WATEK	
7	Sulke Legic	ILG	POUPO	
8				
9				
10				



LAMPIRAN I BERITA ACARA HASIL KESEPAKATAN  
: FORUM LINTAS PERANGKAT DAERAH  
NOMOR :  
TANGGAL :

Daftar Hadir Peserta Forum Perangkat Daerah/Lintas Perangkat Daerah  
Badan Kesbangpol Kabupaten Cilacap  
Tanggal : 2 Februari 2022  
Tempat : Ruang Rapat Bhineka Badan Kesbangpol Kabupaten Cilacap

No.	Nama	Lembaga/Instansi	Jabatan	Tandatangan
1				
2	SRI SUPARTIJAH	SEKBAKPOL	SEK	
3	ARI Subrobo	SMA pe pp	FASID Tribun	
4	KESYAH	PPSD	Kabid	
5	HEM FITRIANTO	BAPPEBA	PAM	
6	RUDI Darmoko	kesbangpol	PPAM	
7	Durman	pp	penyidik	
8	SUSILO	TKUB	Anggota	
9	Fuad A.	ISLU	Pengurus	
10	Mambang	kesbangpol	icabid	
11	Hary Mulyono	kesbangpol	Kabid	
12	Martin Tri Santoro	DPP KPA CUP	Wakil DPP	
13	Dr. Susito	TKDM	sek	
14	Amir Masam	PPKAD	Peran	
15	Suhls Lc	IKla	PPUKH	
16	Sukioma	FPAri	sek	
17	Anis Khatijah	kesbangpol	Analis Kebijakan	
18	Nurso	- - -	- - -	
19	Hasan Fardiansah	Bakesbangpol	Pelaksana	
20	Fajar Dinarsoho	- - -	Analis Kebijakan	