

# **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. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- 1) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 3) 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
- 4) Surat Bupati Cilacap Nomor : 061/02032/10/CLP tanggal 25 Juli 2022 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 melalui SISUKMA.
- 5) Surat Bupati Cilacap Nomor : 061/03240/10/CLP tanggal 7 Oktober 2022 tentang Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022.

## **C. 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.

#### **D. 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.

#### **E. 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.

## **F. Ruang Lingkup Survei IKM**

Survei IKM Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2022 terhadap semua layanan yang dilaksanakan oleh seluruh bagian di Sekretariat Daerah yang melakukan pelayanan publik, yaitu:

1. Bagian Pemerintahan
2. Bagian Kesejahteraan Rakyat
3. Bagian Hukum
4. Bagian Perekonomian dan Sumbat Daya Alam
5. Bagian Administrasi Pembangunan
6. Bagian Pengadaan Barang Jasa
7. Bagian Komunikasi Pimpinan dan Protokol
8. Bagian Organisasi
9. Bagian Umum
10. Bagian Perencanaan dan Keuangan

## **G. 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

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### A. Gambaran Umum Sekretariat Daerah 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	-	-	-	-	11.511

	Kambangan					
<b>Jumlah</b>		<b>269</b>	<b>15</b>	<b>10.463</b>	<b>2.319</b>	<b>225.161</b>

*Sumber : BPS, Buku Kabupaten Cilacap Dalam Angka 2021*

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

*Sumber : BPS, Kabupaten Cilacap dalam angka, 2021*

## **B. Gambaran Umum Pelayanan Publik di Kabupaten Cilacap**

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

### **1. Kebijakan**

Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap telah menetapkan kebijakan pelayanan publik dengan berpedoman pada :

- 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. Keputusan Bupati Cilacap Nomor 060/48/10/ Tahun 2017 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan LAPOR SP4N Kabupaten Cilacap

telah menetapkan kebijakan di bidang pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 060/258/10/Tahunn 2021 Tanggal 3 Agustus 2021 Perihal Visi, Misi, Motto dan Maklumat Pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap.
- b. Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 060/2555/10/2020 tanggal 24 April 2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap.
- c. Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 060/2556/10/2020 tanggal 24 April 2020 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Sekretariat Daerah 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.

Sekretaris Daerah Kabupaten Cilacap telah menetapkan Standar Pelayanan dan telah mempublikasikan dalam website, sesuai dengan tabel berikut :

**Tabel 3**

**DATA LAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH BAGIAN-BAGIAN  
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN CILACAP**

Nama Bagian	Jenis Layanan
1) Bagian Administrasi Pembangunan	1. Verifikasi Pelayanan SKTL, RKA dan DPA Definitif dan Perubahan APBD Kabupaten Cilacap
	2. Pelayanan Entry Data Laporan Belanja Langsung APBD Kab.Cilacap
	3. Pelayanan Permohonan Bantuan Hibah Pendidikan Non Negeri
2) Bagian Hukum	4. Penerbitan Surat Keputusan Bupati Cilacap Internal OPD
	5. Penerbitan Peraturan Bupati Cilacap Internal OPD
	6. Penerbitan Peraturan Bupati Cilacap
	7. Penerbitan Surat Keputusan Bupati Cilacap
3) Bagian Komunikasi Pimpinan dan Protokol	8. Publikasi kegiatan Kepala Daerah/ Wakil Kepala Daerah dan Sekda
	9. Pelayanan Dokumentasi Kegiatan Kepala Daerah/ Wakil Kepala Daerah
	10. Pelayanan Keprotokolan Kepala Daerah/ Wakil Kepala Daerah dan Sekda
	11. Penerbitan Naskah Sambutan Bupati/ Wakil Bupati/ Sekda
4) Bagian Kesejahteraan Rakyat	12. Penerbitan Surat Rekomendasi Hibah dan Bansos
	13. Penerbitan Surat Rekomendasi Calon Transmigran
	14. Penerbitan Surat Rekomendasi Pendidikan dan Keagamaan

1	2
5) Bagian Perencanaan dan Keuangan	15. Verifikasi Pengajuan Tambahan Penghasilan Pegawai dari masing-masing bagian di lingkungan Setda
	16. Penerbitan Potensial Ganti Uang pada masing-masing bagian di lingkungan Setda
	17. Verifikasi SPJ dari masing-masing bagian di lingkungan Setda
	18. Pelayanan pinjam ruang untuk acara Pemda Kab.Cilacap
	19. Pemeliharaan rutin Gedung/Kantor, peralatan kantor di lingkungan Setda
	20. Pengajuan SPP/SPM LS dari bagian-bagian di lingkungan Setda
6) Bagian Organisasi	21. Pendampingan Bidang Kelembagaan, Ketatalaksanaan, Pelayanan Publik, Kinerja Pemda dan Reformasi Biro
	22. Konsultasi Bidang Kelembagaan, Ketatalaksanaan, Pelayanan Publik, Kinerja Pemda dan Reformasi Birokr
7) Bagian Pengadaan Barang Jasa	23. Membantu menyelesaikan permasalahan pada akun LPSE PPKom dan Pejabat Pengadaan
	24. Verifikasi Akun Penyedia yang mendaftar di LPSE
	25. Membantu menyelesaikan permasalahan pada akun LPSE penyedia
	26. Pembuatan Akun PPKom dan Pejabat Pengadaan pada LPSE
	27. Klarifikasi Penawaran
8) Bagian Pemerintahan	28. Fasilitasi pengusulan pengajuan dan pemberhentian anggota DPRD
	29. Pelayanan penyusunan LKPJ LPPD SPM
	30. Penyajian data administrasi kewilayahan
	31. Fasilitasi kerjasama
	32. Perjanjian kerjasama
	33. Kesepakatan Bersama
	34. Rakor perangkat antar daerah OPD/Unit kerja
9) Bagian Perekonomian	35. Fasilitasi Pembuatan Perda dan Perbup terkait BUMD
	36. Pelaksanaan Cilacap Expo (OPD)
	37. Kegiatan Cilacap Expo (Masyarakat/UMKM)
	38. Pelaksanaan Pasar Murah
	39. Pembinaan Peredaran Pupuk dan LPG
	40. Pelaporan DBHCHT kepada OPD Kab. Cilacap
	41. Penyusunan Dokumen RKAP untuk BUMD
	42. Akses Permodalan Melalui KUR
	43. Pembuatan Surat Kuasa RUPS
	44. Program Aplikasi SIKP
	45. Monitoring dan Pemberantasan Cukai Ilegal di Kabupaten Cilacap

1	2
10) Bagian Umum	46. Pinjam Kendaraan
	47. Mengantar Proposal
	48. Konsultasi
	49. Faximile
	50. Pinjam Perlengkapan
	51. Pengajuan Proposal
	52. Permohonan Bantuan
	53. pelayanan SPPD
	54. Bantuan Konsumsi
	55. Permohonan Kerjasama
	56. Penyediaan Makan Minum
	57. Kepegawaian
	58. Penomoran Surat Keluar
	59. Peralatan / Perlengkapan Kantor
60. Surat Keluar	
61. Surat Masuk	

Dari tabel dapat dilihat, semua Bagian di Lingkungan Setda Kabupaten Cilacap telah memberikan layanan dan melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui SISUKMA. Namun masih terdapat Bagian yang belum menetapkan Standar Pelayanan sesuai dengan jumlah pelayanan yang diberikan serta dilaksanakan survey IKMnya. Selain itu, keterbatasan sumber daya baik SDM, sarana prasarana, maupun kendala teknis masih menjadi permasalahan yang mendasar pada masing-masing bagian.

### 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 Peraturan Bupati Cilacap Nomor 141 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah 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 a yang telah ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Cilacap 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, dimana salahs atu misi yang berkaitan dengan pelayanan publik adalah misi ke-2, yaitu :

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

Pada misi ini Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap akan mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* dengan melaksanakan tugas-tugas bidang pemerintahan dan kesejahteraan rakyat, bidang perekonomian dan administrasi pembangunan serta bidang administrasi umum, 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 dan peningkatan reformasi birokrasi, serta penggunaan teknologi informatika dalam mendukung transparansi dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

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** : Semangat, Efektif dan Efisien, Transparan, Disiplin dan Akuntabel (SETDA).
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. Pelaksana 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

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

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

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

#### **F. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Cilacap nomor : 060/314/10/TAHUN 2022 tanggal 23 Mei 2021 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

#### **G. Pelaksanaan SKM**

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 Sekretariat Daerah 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).

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.

#### **H. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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.

## I. 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 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.

## J. 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  .

## K. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu bulanan , triwulanan, semesteran dan tahunan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 10 (sepuluh) bulan dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 4**  
**Jadwal Pelaksanaan Survei IKM di Setda Kabupaten Cilacap**

<b>No.</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Waktu Pelaksanaan</b>	<b>Jumlah Hari Kerja</b>
1.	Persiapan	Awal Januari 2022	5
	Laporan Survey IKM Triwulan I		
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2022	56
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 April 2022	1
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	4-5 April 2022	2
	Laporan Survey IKM Triwulan II		
5	Pengumpulan Data	April - Juni 2022	50
6	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 Juli 2022	1
7	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	4-5 Juli 2022	2
	Laporan Survey IKM Triwulan III		
8	Pengumpulan Data	Juli - September 2022	59
9	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	3 Oktober 2022	1
10	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	4-5 Oktober 2022	2
	Laporan Survey IKM Triwulan IV		
11	Pengumpulan Data	Oktober 2022	18
12	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 Nopember 2022	1
13	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	2-3 Nopember 2022	2

	Laporan Survey IKM Tahun 2022		
14.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	3-4 Nopember 2022	2
15.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	7-10 Nopember 2022	4
		Jumlah Hari	206

#### L. **Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak minimal 100 orang per masing-masing bagian. 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 minimal 1.000 orang.

**Tabel 5**  
**Jumlah Sampel dan Populasi Responden**  
**Pelaksanaan Survei IKM di Setda Kabupaten Cilacap**

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

**M. 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.

**N. Pengolahan Dan Analisis Data**

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

1. Pengukuran Skala Likert

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

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

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

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

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.

**O. 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

**P. Penyusunan Laporan**

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

1. Indeks setiap unsur pelayanan

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

Contoh:

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

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

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

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

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

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

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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

### BAB III ANALISIS

#### A. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1.000 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 7**

**Jumlah Responden Penerima Layanan Survei IKM Setda Kabupaten  
Cilacap Tahun 2022**

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI		
		PEREMPUAN		
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH		
		SLTP		
		SLTA		
		DIII		
		SI		
		S2		
3	PEKERJAAN	PNS		
		TNI		
		SWASTA		
		WIRUSAHA		
		LAINNYA		

##### 2. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat per Unit Layanan

Nilai IKM Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap merupakan nilai rata-rata IKM pada masing-masing layanan di masing-masing Bagian Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap yang dilaksanakan oleh 10 (sepuluh) unit penyelenggara pelayanan publik (UPP), seperti digambarkan pada tabel berikut :

**Tabel 8**  
**Jumlah Responden, Layanan, Nilai dan Peringkat Tahun 2022 serta Nilai IKM Tahun 2019-2021 pada masing-masing Bagian Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap yang melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi SISUKMA**

<b>NO</b>	<b>BAGIAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH</b>	<b>JML RESPONDEN 2021</b>	<b>JML RESPONDEN 2022</b>	<b>JML LAYANAN</b>	<b>NRR</b>	<b>NILAI IKM 2022</b>	<b>PERINGKAT 2022</b>	<b>NILAI IKM 2021</b>
1.	Sekretariat Daerah	1.410	2105	58	<b>3,51</b>	<b>87,74</b>	<b>B</b>	86,83
2.	Bagian Pemerintahan	22	109	7	3,48	86,98	B	82,45
3.	Bagian Kesra	307	39	3	3,56	89,03	A	90,63
4.	Bagian Hukum	100	298	4	3,07	76,65	B	81,31
5.	Bagian Perekonomian dan SDA	55	165	11	3,51	87,71	B	84,80
6.	Bag Adm Pembangunan	240	486	3	3,74	93,47	A	84,68
7.	Bagian Pengadaan B/J	3	71	5	3,62	90,45	A	88,89
8.	Bagian Komunikasi Pimpinan dan Protokol	2	39	4	3,56	88,96	A	100
9.	Bagian Organisasi	150	90	2	3,69	92,35	A	86,09
10	Bagian Umum	175	600	16	3,54	88,44	A	84,06
11	Bagian Perencanaan dan Keuangan	356	208	3	3,33	83,31	B	

### 3. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur Layanan

Hasil survei IKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pada Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap dapat ditampilkan sebagai berikut :

**Tabel 9**  
**Hasil survei IKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur**

NO	BAGIAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH	NILAI UNSUR PELAYANAN									NRR	NILAI IKM 2022	PERINGKAT IKM
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
	<b>Sekretariat Daerah</b>	<b>3,69</b>	<b>3,31</b>	<b>3,66</b>	<b>3,31</b>	<b>3,66</b>	<b>3,33</b>	<b>3,69</b>	<b>3,34</b>	<b>3,60</b>	<b>3,51</b>	<b>87,74</b>	<b>B</b>
1	Bagian Pemerintahan	3,61	3,26	3,55	3,36	3,59	3,37	3,62	3,39	3,57	3,48	86,98	B
2	Bagian Kesra	3,90	3,13	3,87	3,13	3,87	3,15	3,90	3,21	3,90	3,56	89,03	A
3	Bagian Hukum	3,11	3,01	3,11	3,01	3,11	3,01	3,11	3,02	3,10	3,07	76,65	B
4	Bagian Perekonomian dan SDA	3,60	3,37	3,57	3,44	3,52	3,39	3,62	3,45	3,62	3,51	87,71	B
5	Bag Adm Pembangunan	3,79	3,65	3,78	3,67	3,81	3,69	3,79	3,68	3,79	3,74	93,47	A
6	Bagian Pengadaan B/J	3,85	3,52	3,85	3,49	3,77	3,56	3,82	3,56	3,14	3,62	90,45	A
7	Bagian Komunikasi Pimpinan dan Protokol	3,97	3,05	3,95	3,03	3,95	3,05	3,97	3,05	4,00	3,56	88,96	A
8	Bagian Organisasi	3,83	3,56	3,67	3,58	3,89	3,57	3,77	3,58	3,81	3,69	92,35	A
9	Bagian Umum	3,86	3,20	3,77	3,25	3,81	3,19	3,80	3,24	3,73	3,54	88,44	A
1	Bagian Keuangan dan Aset	3,37	3,32	3,49	3,12	3,31	3,35	3,47	3,21	3,36	3,33	83,31	B

### 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
	Nilai unsur terendah

#### 4. Analisis Hasil IKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2022 sesuai tabel berikut :

**Tabel 10**  
**Hasil IKM per unsur Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2022**

No.	Unsur Pelayanan	NRR 2022	NRR 2021	NRR 2020	NRR 2019
1.	Persyaratan	3.69	3.49	3,43	3,31
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.31	3.47	3,35	3,31
3.	Waktu Penyelesaian	3.66	3.41	3,39	3,24
4.	Biaya/Tarif	3.31	3.5	3,40	3,48
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.66	3.43	3,39	3,33
6.	Kompetensi pelaksana	3.33	3.51	3,43	3,34
7.	Perilaku pelaksana	3.69	3.57	3,48	3,33
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.34	3.50	3,39	3,32
9.	Sarana dan Prasarana	3.60	3.39	3,32	3,27
	Rata-rata	<b>3,51</b>	<b>3,47</b>	<b>3,40</b>	<b>3,31</b>
	Nilai IKM	87,74	86,83	<b>84,97</b>	<b>82,77</b>
	Kategorisasi Mutu Pelayanan	<b>B (Baik)</b>	<b>B (Baik)</b>	<b>B (Baik)</b>	<b>B (Baik)</b>

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan Nilai IKM Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2022 sebesar 87,74 meningkat 0,91 point lebih tinggi dari nilai IKM Tahun 2021 (86,83), Tahun 2020 (84,97), Tahun 2019 (82,77) dan Tahun 2018 (78,04). Kategorisasi Mutu Pelayanan "B" dan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik.

Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan nilai IKM empat tahun berturut-turut dari tahun 2019-2022, unsur pelayanan yang memiliki Nilai terendah adalah unsur "Sarana dan Prasarana" dengan angka 3,47 di Tahun 2021, dan 3,32 (2020), 3,31 (2019) . Sedangkan unsur pelayanan tertinggi di tahun 2019 yaitu, "Biaya/Tarif" dengan angka 3,48 di tahun 2019 namun turun menjadi 3,40 di tahun 2020 dan naik menjadi 3,5 di Tahun 2021, kemudian turun lagi di tahun 2022 yaitu 3,31.

Unsur pelayanan tertinggi di tahun 2020 dan 2020 yaitu, "Perilaku pelaksana" dengan angka 3,48 di tahun 2020 dan naik menjadi 3,57 di Tahun 2021.

Unsur pelayanan IKM Tahun 2022 yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,51) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

- a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,31)
- b. Biaya/Tarif (3,31)

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,51) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 11**  
**Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai dibawah rata – rata**  
**IKM Tahun 2022 Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap**

No	Unsur Pelayanan	NRR 2022	Penjelasan
1.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.31	Belum terpublikasinya Standar Pelayanan
2.	Biaya/Tarif	3.31	Belum terpublikasinya Biaya / Tarif

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap pada tanggal 7 Oktober 2022 (Berita Acara terlampir).

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:

**Tabel 12**

**Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM perunsur pelayanan dengan nilai dibawah rata – rata  
IKM Tahun 2022 Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap**

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		<b>Bagian Umum</b>
2	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Penambahan sarana prasarana disabilitas dan pendukung layanan di Setda				√	<b>Bagian Perencanaan dan Keuangan</b>
3	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			<b>Bagian Organisasi</b>
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	<b>Bagian Organisasi</b>
4	<b>Perilaku Petugas</b>	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	<b>Bagian Umum</b>

## 5. 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 Setda Kabupaten Cilacap dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 pada Setda Kabupaten Cilacap.

## **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 2022 dilaksanakan semua Bagian di Lingkungan Setda Kabupaten Cilacap yang telah memberikan layanan serta melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui SISUKMA. Namun masih terdapat Bagian yang belum menetapkan Standar Pelayanan sesuai dengan jumlah pelayanan yang diberikan serta dilaksanakan survey IKMnya.
2. Nilai IKM Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2022 sebesar 87,74 yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) meningkat 0,91 point lebih tinggi dari nilai IKM Tahun 2021 (86,83), Tahun 2020 (84,97), Tahun 2019 (82,77) serta Tahun 2018 (78,04), dengan kategorisasi Mutu Pelayanan "B" dan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik sehingga terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 pada Setda Kabupaten Cilacap.

Survey yang dilaksanakan oleh responden sejumlah 2.105 orang atau meningkat 695 orang dari Tahun 2021 sebanyak 1.410 orang, yang telah menerima layanan sejumlah 58 jenis layanan, dan diberikan secara langsung berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan atau sesama pegawai pada saat yang bersangkutan sedang berkonsultasi/pendampingan maupun memerlukan pelayanan lain ataupun dilakukan secara online melalui link atauun website Sekretariat Daerah.

Terdapat Bagian di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap yang mendapatkan kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik dengan kategori Mutu Pelayanan A, yaitu :

- a. Bagian Kesra
- b. Bagian Admnistrasi Pembangunan
- c. Bagian Pengadaan Barang/Jasa
- d. Bagian Komunikasi Pimpinan dan Protokol
- e. Bagian Organisasi
- f. Bagian Umum

3. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan nilai IKM empat tahun berturut-turut dari tahun 2019-2022, unsur pelayanan yang memiliki Nilai terendah adalah unsur "Sarana dan Prasarana" dengan angka 3,47 di Tahun 2021, dan 3,32 (2020), 3,31 (2019) . Sedangkan unsur pelayanan tertinggi di tahun 2019 yaitu, "Biaya/Tarif" dengan angka 3,48 di tahun 2019 namun turun menjadi 3,40 ditahun 2020 dan naik menjadi 3,5 di Tahun 2021, kemudian turun lagi di tahun 2022 yaitu 3,31.  
Unsur pelayanan tertinggi di tahun 2020 dan 2020 yaitu, "Perilaku pelaksana" dengan angka 3,48 di tahun 2020 dan naik menjadi 3,57 di Tahun 2021.  
Unsur pelayanan IKM Tahun 2022 yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,51) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :
  - a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,31)
  - b. Biaya/Tarif (3,31)
  
4. Hasil analisa digunakan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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, yaitu :
  - a. Peningkatan sosialisasi registrasi "*online*"
  - b. Penambahan loket layanan
  - c. Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan
  - d. Simplifikasi proses bisnis dengan alur SOP
  - e. Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*

## **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 bagian , 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 bagian 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, dan parkir yang memadai serta nyaman bagi disabel, serta kesiapan sistem informasi layanan yang berbasis elektronik.
4. 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.
5. 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 Bagian 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.setda.cilacapkab.go.id](http://www.setda.cilacapkab.go.id)), telepon, SMS center, Email, dan /atau penempatan Kotak Saran serta pengaduan pelayanan publik, baik melalui LAPOR SP4N, LaporanGub, LaporanBup, Laporan Sekda maupun jenis pengaduan yang dimiliki oleh masing-masing Bagian.

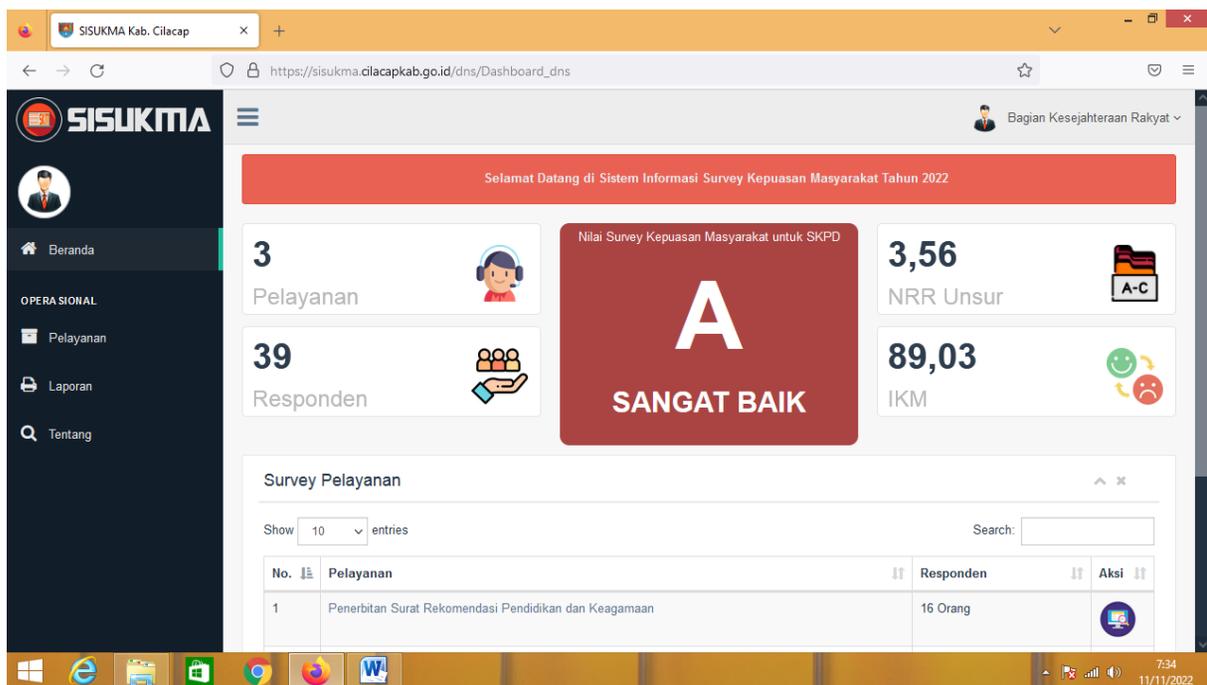
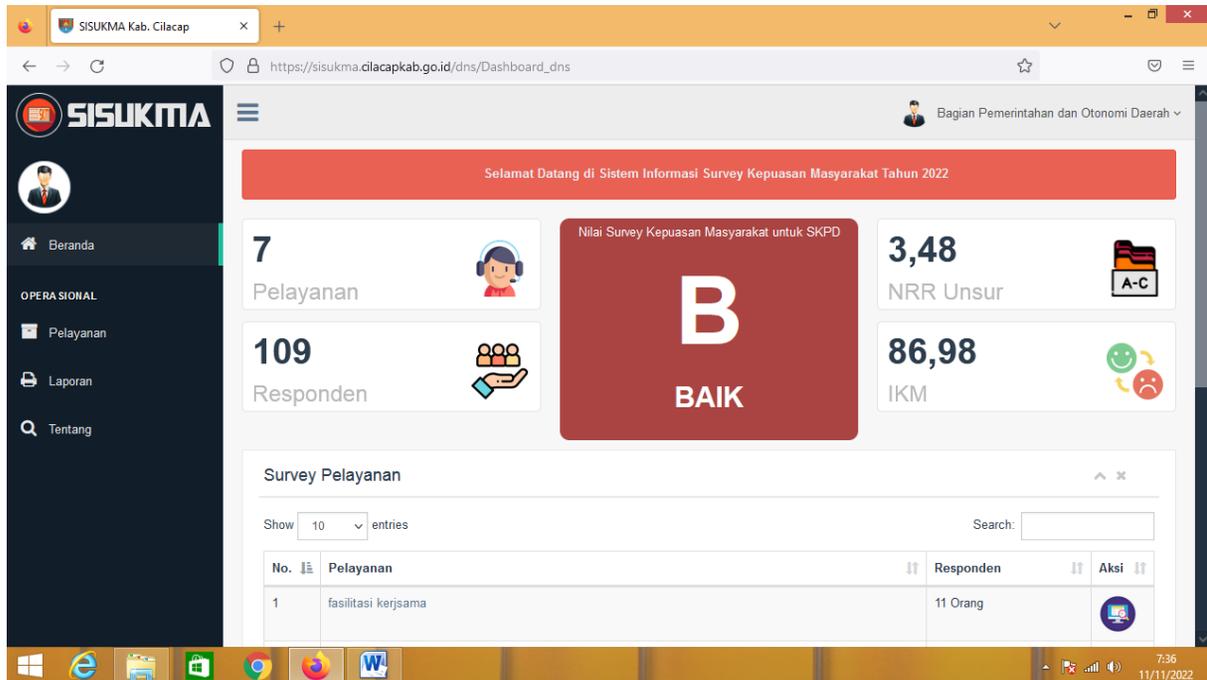
6. Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik setiap bulan sekali secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN CILACAP**



**AWALUDDIN MUURI, AP, MM**

HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN  
CILACAP  
MELALUI APLIKASI SISUKMA TAHUN 2022



SISUKMA Kab. Cilacap

https://sisukma.cilacapkab.go.id/dns/Dashboard\_dns

SISUKMA

Bagian Organisasi Se

Selamat Datang di Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

2 Pelayanan

90 Responden

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat untuk SKPD

**A**

SANGAT BAIK

3,69 NRR Unsur

92,35 IKM

Survey Pelayanan

Show 10 entries

No.	Pelayanan	Responden	Aksi
1	Pendampingan Bidang Kelembagaan, Ketatalaksanaan, Pelayanan Publik, Kinerja Pemda dan Reformasi Biro	46 Orang	

7:29 11/11/2022

SISUKMA Kab. Cilacap

https://sisukma.cilacapkab.go.id/dns/Dashboard\_dns

SISUKMA

Bagian Administrasi Pembangunan

Selamat Datang di Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

3 Pelayanan

486 Responden

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat untuk SKPD

**A**

SANGAT BAIK

3,74 NRR Unsur

93,47 IKM

Survey Pelayanan

Show 10 entries

No.	Pelayanan	Responden	Aksi
1	Verifikasi Pelayanan SKTL, RKA dan DPA Definitif dan Perubahan APBD Kabupaten Cilacap	152 Orang	

7:30 11/11/2022

SISUKMA Kab. Cilacap

https://sisukma.cilacapkab.go.id/dns/Dashboard\_dns

SISUKMA

Bagian Perekonomian

Selamat Datang di Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

11 Pelayanan

165 Responden

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat untuk SKPD

**B**  
BAIK

3,51 NRR Unsur

87,71 IKM

Survey Pelayanan

Show 10 entries

No.	Pelayanan	Responden	Aksi
1	Pelaksanaan Cilacap Expo (OPD)	0 Orang	

7:31 11/11/2022

SISUKMA Kab. Cilacap

https://sisukma.cilacapkab.go.id/dns/Dashboard\_dns

SISUKMA

Bagian Hukum

Selamat Datang di Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

4 Pelayanan

298 Responden

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat untuk SKPD

**B**  
BAIK

3,07 NRR Unsur

76,65 IKM

Survey Pelayanan

Show 10 entries

No.	Pelayanan	Responden	Aksi
1	Penerbitan Peraturan Bupati Cilacap Internal OPD	28 Orang	

7:32 11/11/2022

SISUKMA Kab. Cilacap

https://sisukma.cilacapkab.go.id/dns/Dashboard\_dns

Bagian Humas Protokol

Selamat Datang di Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

4 Pelayanan

3,56 NRR Unsur

39 Responden

88,96 IKM

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat untuk SKPD

**A**

**SANGAT BAIK**

Survey Pelayanan

Show 10 entries

No.	Pelayanan	Responden	Aksi
1	Publikasi kegiatan Kepala Daerah/ Wakil Kepala Daerah dan Sekda	17 Orang	

7:33 11/11/2022

SISUKMA Kab. Cilacap

https://sisukma.cilacapkab.go.id/dns/Dashboard\_dns

Bagian Keuangan dan Aset

Selamat Datang di Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

3 Pelayanan

3,33 NRR Unsur

208 Responden

83,31 IKM

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat untuk SKPD

**B**

**BAIK**

Survey Pelayanan

Show 10 entries

No.	Pelayanan	Responden	Aksi
1	Pengajuan SPP/SPM LS dari bagian-bagian di lingkungan Setda	47 Orang	

7:35 11/11/2022

