LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KECAMATAN LEKSONO KABUPATEN WONOSOBO
PERIODE JANUARI-NOVEMBER 2025

KATA PENGANTAR

Program Pembangunan Nasional (Propenas) mengamanatkan perlunya melakukan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas baik dari perspektif akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum sebagai wujud Good Governance. Keberadaan pelayanan publik sekaligus jawaban atas kebutuhan dasar masyarakat atau pun hak atas setiap warga negara untuk mendapatkan layanan barang, jasa dan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Leksono periode survei Januari-November 2025 ini dapat diterima dan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Wonosobo, 3 Desember 2025
Camat Leksono

NGADENAN HADI PRIYONO, S.Sos
Pembina Tingkat I
NIP. 196803231991031009

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Salah satu usaha meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan melalui pelibatan peran serta masyarakat dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diatur pada Pasal 14 dalam Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik. SKM diisi oleh pengguna layanan sebagai wujud pengawasan terhadap 9 unsur survei yang mengacu pada Standar Pelayanan.

Pengukuran SKM wajib dilaksanakan secara terus-menerus dan berkesinambungan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap 11 jenis layanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Leksono Kabupaten Wonosobo. Hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Rencana Tindak Lanjut (RTL) hasil survei dapat menjadi dasar perumusan kebijakan perencanaan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) untuk meningkatkan kualitas layanan sebagaimana kebutuhan masyarakat yang diselaraskan dengan kemampuan UPP.

Pengumpulan data SKM oleh UPP wajib dilaksanakan secara digital menggunakan aplikasi SKM WONOSOBO berbasis website yang dapat diakses melalui https://skm.wonosobokab.go.id sehingga respons yang diberikan oleh pengguna layanan dapat diakses secara real time. Pengguna layanan dalam hal ini adalah penerima produk layanan yang didaftarkan oleh petugas layanan pada aplikasi SKM WONOSOBO, sehingga signifikansi penelitian ini terlihat pada data pengguna layanan dan data responden yang terekam.

Meski SKM berbentuk umpan balik yang diberikan secara sukarela namun kerjasama partisipasi publik yang dibangun berdasarkan kesadaran bersama antara penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan ini menjadi kunci penting mewujudkan pelayanan prima. Jika partisipasi rendah, potensi terjadinya maladministrasi berupa penyimpangan Standar Pelayanan menjadi tidak terawasi dan sulit dikontrol. Sementara itu pengarusutamaan budaya SKM pada setiap pelaksana pelayanan dapat mencegah kecenderungan mempertahankan status quo (resistance to change) dan budaya tidak menyukai risiko (risk aversion) dapat diawasi langsung oleh publik melalui kebijakan pemberian penghargaan (reward) dan sanksi (punishment) bagi pelaksana yang melanggar Standar Pelayanan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Leksono

Kabupaten Wonosobo untuk merumuskan dan menentukan kebijakan perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan berbasis data.

Sedangkan tujuan pelaksanaan kegiatan SKM meliputi:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di lingkungan Kecamatan Leksono;
2. Mendorong pelaksana pelayanan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebijakan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Leksono berdasarkan data hasil survei yang terukur menurut metode ilmiah untuk mencerminkan persepsi kepuasan pengguna layanan dari jumlah sampel tertentu;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Leksono; dan
5. Mendorong pengambilan keputusan yang tepat dalam penetapan kebijakan perbaikan kualitas layanan melalui perumusan rencana tindak lanjut berlandaskan data hasil survei.

C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik atas persepsi kepuasan pengguna layanan dilakukan dengan melihat unsur-unsur berikut:

Nomor	**Unsur SKM**
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel I. Unsur Survei

Sedangkan jenis layanan yang diukur kualitasnya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Leksono Kabupaten Wonosobo meliputi:

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
1	Pencetakan Kartu Keluarga	95
2	Perekaman dan cetak E KTP	181
3	Penerbitan Surat Pindah	21
4	Legalisasi Surat Ijin Perhelatan	0
5	Legalisasi Surat Keterangan Waris	2
6	Legalisasi Dispensasi Nikah	6
7	Legalisasi Keterangan Numpang Nikah	9
8	Legalisasi SKTM	0
9	Legalisasi Surat Keterangan Ghoib	2
10	Legalisasi Surat Keterangan Domisili	0
11	Legalisasi Proposal	0

Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna

BAB II
PELAKSANAAN SURVEI

A. PELAKSANA SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Kecamatan Leksono dilaksanakan oleh tim penyusunan SKM yang terdiri dari:

Nomor	Kedudukan dalam Perangkat Daerah	Kedudukan dalam Tim
1	CAMAT	Penanggung Jawab
2	SEKRETARIS KECAMATAN	Ketua
3	KASUBBAG PATEN	Sekretaris
4	STAFF PATEN	Anggota

Tabel III. Tim Penyusunan SKM

Anggota dalam tim bertanggung jawab terhadap pengoordinasian pengumpulan data oleh penyurvei, perumusan Rencana Tindak Lanjut (RTL), penyusunan laporan hasil SKM sampai dengan publikasi hasil SKM.

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran melalui metode Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk metode riset dalam bentuk survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur-unsur survei kepuasan mengacu pada Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo meliputi faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukur penerapan Standar Pelayanan untuk mengetahui kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) melalui 9 (sembilan) unsur pertanyaan berikut:

Nomor	Pertanyaan	Nilai Persepsi
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	 1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	 1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	 1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4

Nomor	Pertanyaan	Nilai Persepsi
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	 1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4

Tabel IV. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkunganKecamatan Leksono Kabupaten Wonosobo dilaksanakan melalui tahapan kegiatan sebagai berikut:

Nomor	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Melaksanakan pengumpulan data survei	Minggu I Januari 2025 - Minggu IV November 2025
2	Mengolah data hasil survei	Minggu I Desember 2025
3	Menganalisis hasil survei	Minggu I Desember 2025
4	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu II Desember 2025
5	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu III Desember 2025
6	Mempublikasikan hasil survei	Minggu IV Desember 2025

Tabel V. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden yang dibutuhkan untuk menghasilkan persepsi kepuasan pengguna layanan merupakan jumlah sampel yang tercermin dari jumlah populasi untuk periode tertentu yang ditargetkan guna mengetahui kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Populasi yang dimaksud dalam SKM adalah Seluruh Masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sampel yang dimaksud dalam SKM adalah bagian dari masyarakat atau pengguna layanan yang dapat mewakili persepsi tingkat kepuasan layanan untuk setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Unit Pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dihitung menggunakan rumus:

$$S = (\lambda 2.N.P.Q) / (d2(N - 1) + \lambda 2.P.Q)$$

dimana:

S = Jumlah Sampel

λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

SN = Populasi

d = 0,0

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

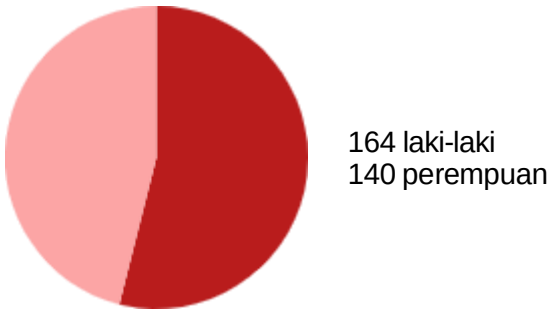
Jumlah keseluruhan populasi pengguna layanan Kecamatan Leksono yang berhasil terdata sebagai populasi pengguna layanan dalam Aplikasi SKM WONOSOBO selama Bulan Januari-November 2025 adalah 316 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 174 responden.

BAB III
PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

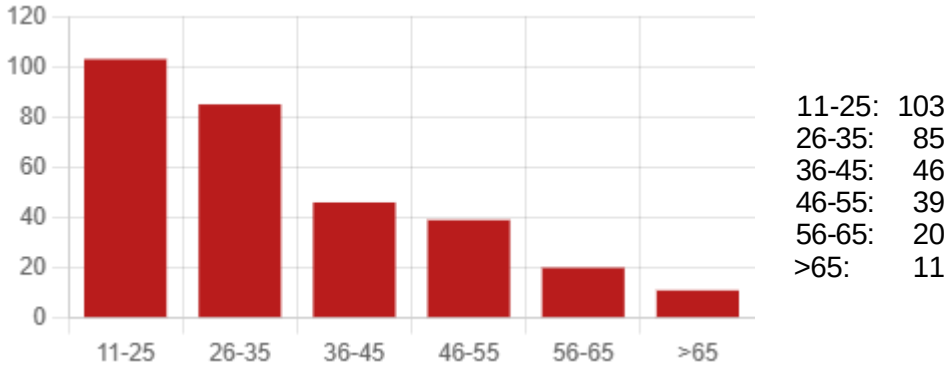
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 304 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 316 pengguna layanan Kecamatan Leksono Kabupaten Wonosobo selama Bulan Januari-November 2025 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei didominasi oleh responden laki-laki yaitu 164 pengguna layanan, sedangkan sisanya 140 responden merupakan pengguna layanan perempuan;



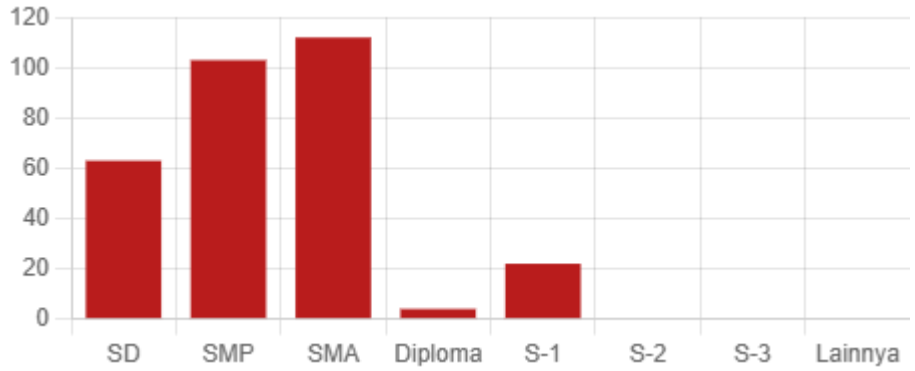
Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 11-25 Tahun sebanyak 103 orang, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan pada rentang usia >65 sebanyak 11 responden;



Grafik II. Usia Responden

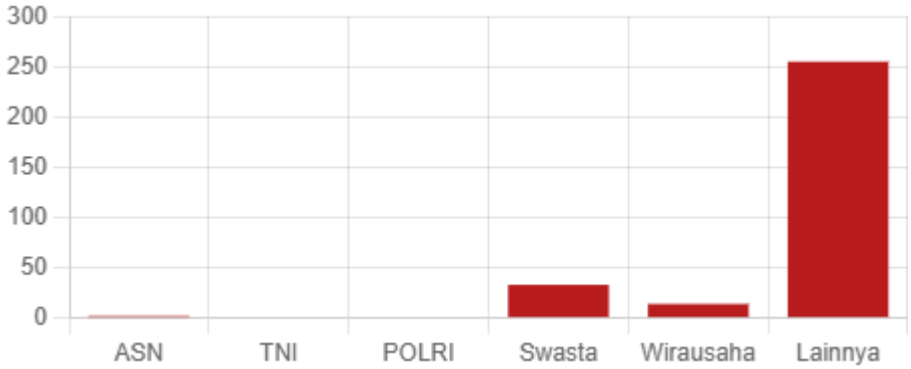
3. Pendidikan terakhir responden survei didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SMA sebanyak 112 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan dengan pendidikan terakhir S-2 sebanyak 0 responden; dan



SD: 63
SMP: 103
SMA: 112
Diploma: 4
S-1: 22
S-2: 0
S-3: 0
Lainnya: 0

Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden

4. Pekerjaan responden survei didominasi oleh pengguna layanan Lainnya sebanyak 255 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan berprofesi TNI sebanyak 0 responden.



ASN: 2
TNI: 0
POLRI: 0
Swasta: 33
Wirausaha: 14
Lainnya: 255

Grafik IV. Pekerjaan Responden

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan nilai yang muncul dari hasil survei atas kerjasama antara penyelenggara dengan pengguna layanan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik atas layanan yang didapatkan dengan mengonfirmasi 9 (sembilan) unsur survei berdasarkan metode yang telah ditetapkan.

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

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Guna mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, masing-masing nilai unsur dapat dilihat respon atas tingkat kepuasannya

melalui data berikut:

1. Persyaratan (u1)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	157
4	Sangat Sesuai	147

Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	0
2	Kurang Mudah	0
3	Mudah	134
4	Sangat Mudah	170

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	0
2	Kurang Cepat	5
3	Cepat	176
4	Sangat Cepat	123

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	0
2	Cukup Mahal	0
3	Murah	8
4	Gratis	296

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	168
4	Sangat Sesuai	136

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

6. Kompetensi Pelaksana (u6)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Kompeten	0
2	Kurang Kompeten	3
3	Kompeten	144
4	Sangat Kompeten	157

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

7. Perilaku Pelaksana (u7)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	0
3	Sopan dan Ramah	152
4	Sangat Sopan dan Ramah	152

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

8. Sarana dan Prasarana (u8)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	4
3	Baik	154
4	Sangat Baik	146

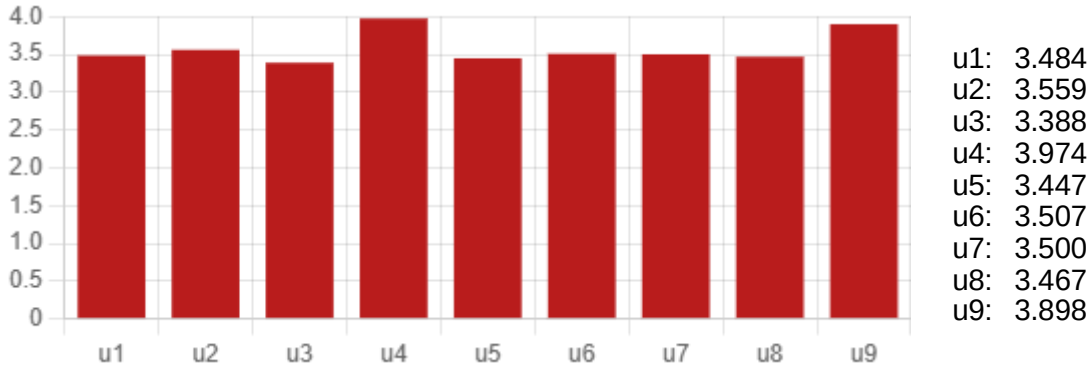
Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	1
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	28
4	Dikelola dengan Baik	275

Tabel XIV. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Pengukuran menggunakan Skala Likert kemudian 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 yaitu 0,11, sehingga masing-masing nilai unsur terhadap layanan Kecamatan Leksono yang diselenggarakan adalah sebagai berikut:



Grafik V. Nilai Unsur SKM

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil rata-rata 9 (sembilan) nilai unsur di atas sebesar 3.580 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 89.51 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan pada kategori A.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi
1	Persyaratan	3.484	87.09
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.559	88.98
3	Waktu Penyelesaian	3.388	84.70

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi
4	Biaya/Tarif	3.974	99.34
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.447	86.18
6	Kompetensi Pelaksana	3.507	87.66
7	Perilaku Pelaksana	3.500	87.50
8	Sarana dan Prasarana	3.467	86.68
9	Penanganan Pengaduan	3.898	97.45
Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan		3.580	
Nilai NRR setelah dikonversi			89.51
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik	

Tabel XV. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil penjabaran nilai per unsur yang dimuat dalam Tabel V sampai dengan Tabel XIII merupakan variabel-variabel yang menjadi penentu dalam mengukur IKM Kecamatan Leksono yang dikumpulkan pada periode survei Januari-November 2025, dengan demikian persepsi kepuasan pengguna layanan dapat dianalisis secara mendalam pada bab berikutnya untuk mendukung perumusan kebijakan pelayanan publik lebih lanjut.

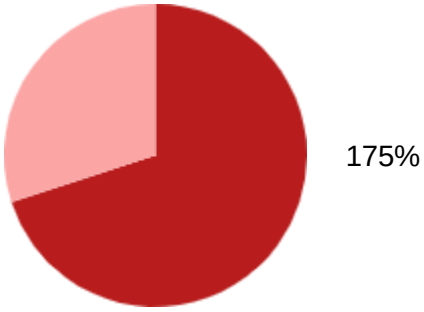
BAB IV
ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Leksono Kabupaten Wonosobo pada periode Januari-November 2025 dilakukan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan umpan balik atau respons dari pengguna layanan terhadap 11 jenis layanan yang ada. Selama periode survei tersebut 7 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 316 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 4 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 316 aktivitas permohonan layanan terhitung sebagai wilayah generalisasi subjek yang akan diteliti atau dipelajari tanggapan kepuasannya untuk diambil kesimpulan sebagai bahan pengambilan keputusan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Leksono Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan metode penentuan sampel menurut Krejcie dan Morgan untuk mengetahui persepsi tingkat kepuasan layanan pada setiap jenis layanan, maka sampel yang dibutuhkan setidaknya 174 responden dari 316 pengguna layanan yang terdaftar.

Capaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Kecamatan Leksono Kabupaten Wonosobo sebesar 175% atau sebanyak 304 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah -130 responden untuk mengetahui persepsi ideal atas kinerja pelayanan publik di Kecamatan LeksonoKabupaten Wonosobo. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin besar persentase capaian partisipasi publik dalam kegiatan survei maka semakin baik persepsi kepuasan pengguna layanan yang dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan perbaikan kualitas layanan.



Grafik VI. Capaian Partisipasi Survei

Dari data yang disajikan pada Tabel II dapat dicermati bahwa belum seluruh pengguna layanan yang dilayani di Kecamatan Leksono Kabupaten Wonosobo tercatat pada Aplikasi SKM WONOSOBO. Sebanyak 3 petugas layanan pada

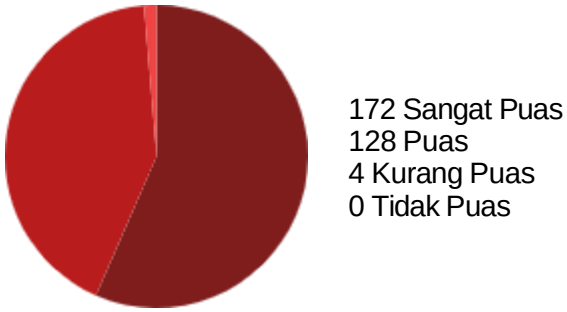
Kecamatan Leksono Kabupaten Wonosobo, dimana 3 petugas layanan diantaranya telah melayani 316 pengguna layanan.

Keberhasilan pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Kecamatan Leksono Kabupaten Wonosobo untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM sangat bergantung pada upaya edukasi yang memerlukan keterlibatan petugas layanan untuk secara aktif mengajak pengguna layanan agar mau memberikan umpan balik, saran dan masukan dalam rangka menyelaraskan keinginan publik dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

No	Petugas	Pengguna Layanan	Responden	IKM
1	SITI KHALIS FAJRIYATI	140	135	87.84
2	LUNGIT INDRIYANTI	129	124	92.92
3	KHAIRA RUSMANTIKA	47	45	85.12

Tabel XVI. Nilai IKM Petugas Layanan

Berdasarkan data pada Tabl XVI dapat dilihat bahwa capaian kinerja pelayanan yang didaftarkan pada 3 peringkat teratas diperoleh SITI KHALIS FAJRIYATI, LUNGIT INDRIYANTI.



Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan

Hasil pengolahan data yang dijabarkan dalam Tabel VI sampai dengan Tabel XIV menunjukkan bahwa pengguna layanan sebagaimana Grafik VII menunjukkan bahwa mayoritas responden survei atau sebanyak 172 responden menyatakan Sangat Puas, 128 responden menyatakan Puas, 4 responden menyatakan Kurang Puas,

Dari hasil analisis di atas juga dapat dikeathui bahwa optimalisasi pelaksanaan kegiatan SKM juga perlu didorong melalui pengembangan sistem insentif dan disinsentif bagi petugas pelayanan yang berkinerja tinggi atau sebaliknya. Selain itu masing-masing pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan

juga perlu mendorong petugas layanan untuk menguasai Standar Pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsi pada masing-maisng unit kerja.

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat di Kecamatan Leksono bahwa pelayanan yang dilaksnakan sudah baik tetapi masih perlu perbaikan diantaranya peningkatan kualitas jaringan untuk mempercepat waktu pelayanan, serta peningakatan sarana prasarana dan Sumber Daya Manusia

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Leksono Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Januari-November 2025 seperti dijabarkan pada poin Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebelumnya menunjukkan bahwa perbaikan kualitas layanan perlu diprioritaskan terutama pada 3 nilai unsur terendah sebagaimana data nilai per unsur pada Grafik V.

Prioritas perbaikan kualitas layanan Kecamatan Leksono Kabupaten Wonosobo berdasarkan nilai unsur paling rendah pada unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.388 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.447 sedangkan nilai terendah pada urutan ketiga adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.467.

Berdasarkan hasil analisis hasil survei, maka disusun RTL sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
1	U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	Triwulan 2	2026	Kecamatan
2	U2	Kemudahan prosedur pelayanan	Triwulan 1	2026	Kecamatan
3	U3	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan	Triwulan 2	2026	Kecamatan
4	U4	Tarif biaya pelayanan	Triwulan 1	2026	Kecamatan
5	U5	Kesesuaian produk layanan	Triwulan 1	2026	Kecamatan
6	U6	Kompetensi petugas pelayanan	Triwulan 2	2026	Kecamatan
7	U7	Perilaku petugas pelayanan	Triwulan 1	2026	Kecamatan

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
8	U8	Kualitas sarana dan prasarana	Triwulan 3	2026	Kecamatan dan Disdukcapil Wonosobo
9	U9	Pengaduan pengguna layanan	Triwulan 3	2026	Kecamatan

Tabel XVII. Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan RTL sebagaimana Tabel XVII dengan memperhatikan kemampuan Anggaran dan Belanja Kecamatan Leksono Kabupaten Wonosobo.

Adapun unsur yang mempunyai nilai tinggi selain tiga nilai terendah sebagaimana dimaksud di atas, minimal untuk dipertahankan kualitasnya atau lebih tingkatkan lagi dalam rangka mencapai predikat pelayanan prima.

BAB V
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan layanan Kecamatan Leksono Kabupaten Wonosobo periode survei Januari-November 2025, dapat ditarik suatu penjabaran umum (general description) pada sembilan unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bahwa tiga nilai unsur terendah secara berurutan terdiri dari Waktu Penyelesaian dengan nilai unsur sebesar 3.388, diikuti unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan poin 3.447 dan unsur Sarana dan Prasarana yang mendapatkan poin 3.467.

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat bahwa kepuasan masyarakat bisa tercapai apa bila semua sarana dan prasarana tercukupi, Kecepatan penyelesaian pelayanan serta peningkatan sumber daya manusia baik kwantitas maupun kualitas SDM nya

Laporan hasil SKM Kecamatan Leksono Kabupaten Wonosobo akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Wonosobo oleh Bupati. Dengan demikian, perlu di tegaskan bahwa nilai **IKM Kecamatan Leksono pada periode survei Januari-November 2025 sebesar 89.51 dengan Mutu Pelayanan A dan Kinerja Pelayanan pada kategori Sangat Baik.**

B. SARAN DAN REKOMENDASI

Dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, analisis bivariat disusun untuk membuat pemahaman terkait dengan korelasi atau hubungan antar variabel suatu permasalahan, guna perbaikan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil analisis bivariat menunjukan bahwa sarana prasarana, waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana menjadi 3 unsur yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap semua unsur lainnya terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Wonosobo.

Artinya, kecepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur akan berpengaruh terhadap unsur – unsur lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam survei ini misalnya, unsur kompetensi pelaksana akan mempengaruhi kecepatan penyelesaian suatu produk layanan. Oleh karena itu, perlu dilaksanakan beberapa intervensi positif untuk mempengaruhi perilaku pelaksana antara lain melalui:

1. Peningkatan sarana dan prasarana serta Sumber Daya Manusia (SDM) petugas pelayanan dan penambahan petugas pelayanan

Wonosobo, 3 Desember 2025
Camat Leksono

NGADENAN HADI PRIYONO, S.Sos
Pembina Tingkat I
NIP. 196803231991031009

LAMPIRAN I

REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
1	Semoga pelayanan yang baik bisa dipertahankan
2	Terima kasih kepada petugas yang telah memberikan pelayanan
3	Terima kasih atas layanannya, semoga bisa dipertahankan
4	Pelayanan baik dan cepat
5	Pelayanan baik dan ramah
6	Puaa dengan pelayanannya
7	Sudah sesuai..terimakasih
8	Sudah sangat baik
9	Sudah baik semoga kedepanya lebih baik lagi
10	Pelayanan baik
11	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
12	Sangat baik dan ramah
13	Pelayanan sudah baik
14	Pelayanan sudah baik untuk ditingkatkan lagi
15	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
16	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
17	Baik dan cepat ,semoga konsisten
18	Pelayanan lebih cepat
19	Terima kasih, atas kerja keras nya dalam menjalan kan tugas nya dengan sangat cpt dan kami tidak terlalu lama menggu serta mudah dalam ngejauan berkas
20	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
21	Masukan dari saya khususnya masyarakat sangat berterimakasih atas pelayanan yang sudah di berikan
22	Sangat puas dan pelayanan cepat
23	Pelayannya cepat dan ramah. Arahan dari petugas clear dan mudah dipahami. Proses lancar sampai dokumen selesai. Seneng deh kalau

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
	banyak institusi se rapi ini.
24	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
25	Baik dan cepat ,semoga konsisten
26	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
27	Untuk selanjutnya lebih baik lagi
28	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
29	Sangat memuaskan
30	Kualitas pelayanan sudah baik, tingkatkan lagi supaya maksimal
31	baik
32	Pelayanan cepat dan tidak dipungut biaya apapun petugas sangat ramah terimakasih
33	Untuk pelayanan sangat memuaskan tingkat terus dalam pelayanan untuk masyarakat dan maju terus
34	Pelayanan baik dan cepat
35	Luar biasa sangat memudahkan masyarakat
36	Mohon di sediakan air minum gratis
37	Tempat parkir kurang luas.
38	Tingkatkan
39	Tetap bekerja penuh tanggung jawab
40	Baik
41	Pertahankan
42	Sip
43	Baik semua
44	Baik
45	Sangat baik
46	Sudah baik ditingkat kan lagi
47	Lanjutkan yang sudah baik ini
48	Tingkatkan
49	Melayani dengan baik dan benar

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
50	Cukup puas
51	Tingkatkan
52	Tingkatkan
53	tingkatkan
54	tingkatkan
55	tingkatkan
56	TINGKATKAN
57	MOHON DITINGKATKAN DALAM PELAYANAN
58	Pelayanan sudah baik, semoga lebih ditingkatkan
59	Terima kasih, pelayanan sudah baik
60	Pelayanan yang baik untuk dipertahankan
61	Pelayanan baik
62	Terima kasih sudah dilayani dengan baik
63	Pelayanan sudah baik
64	Pelayanan baik
65	Jaga dan pertahankan
66	Pelayanan baik, dipertahankan
67	Pelayanan sudah baik, bisa lebih ditingkatkan
68	Pertahankan semangat melayani masyarakat
69	Pelayanan baik
70	kadang terkendala sinyal internet
71	tingkatkan untuk menambah kualitas
72	Tingkatkan pelayanan untuk menambah kualitas
73	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
74	Semoga pelayanan tetap menyenangkan,ramah, memudahkan.
75	Pelayanan baik
76	Pertahankan pelayanan yang sudah baik
77	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
78	Pelayanan baik
79	Pelayanan baik
80	Pelayanan baik
81	Baik pelayanannya
82	Baik pelayanannya
83	Pelayanan baik , ke depan lebih baik lagi
84	Pelayanan sangat cepat
85	Terima kasih layanannya
86	Pelayanan baik
87	Terima kasih
88	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
89	Pelayanan baik
90	Pelayanan sangat baik petugas sangat ramah dan sopan.harus di pertahankan
91	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
92	Pelayanannya sangat baik dan cepat
93	Mengelola keluhan dengan baik
94	Pelayanan baik
95	Untuk selanjutnya lebih baik lagi
96	Pelayanan yang sangat baik dan ramah,pertahankan
97	Sangat baik, perlu dipertahan
98	Untuk selanjutnya lebih baik lagi
99	Pelayanan baik
100	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
101	Pelayanan yang baik dipertahankan
102	Sangat puas dan pelayanan cepat
103	Pelayanan sudah baik
104	Pelayanannya sangat baik dan cepat,sopan dan ramah

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
105	Pelayanan baik
106	Pelayanan baik
107	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
108	Pelayanannya sangat baik dan cepat,sopan dan ramah
109	Kecamatan sudah menggunakan IT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
110	Pelayanan baik
111	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
112	Sangat memuaskan
113	Tempat tunggu diperluas, yang lain sangat baik
114	Sangat memuaskan
115	Pelayanan baik
116	Mudah- mudahan seterusnya pelayanan dipertahankan
117	Pelayanan baik
118	Pelayanan baik, ramah, dan cepat
119	Pelayanan sudah baik. Dan cepat terselesaikan
120	Semoga lebih baik kedepannya
121	Pelayanan baik
122	Tingkatkan
123	pelayanan sangat baik
124	Tingkatkan
125	Tingkatkan
126	Kamera di perbaiki lagi
127	Tidak ada sudah sesuai semua, terimakasih
128	Tingkatkan
129	...
130	...
131	Kemudahan dalam pelayanan adalah harapan besar masyarakat

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
132	Terbaik
133	...
134	Pertahankan
135	Baik
136	Tingkatkana
137	Teruskanlah
138	Tingkatkan
139	Pertahankan
140	Tidak ada
141	Pertahankanlah
142	sangat membantu dan terimakasih
143	Menunggu cetak KTP lama
144	Bagus
145	Semoga selalu baik
146	Pertahankan pelayanannya ke PD masyarakat , untuk lebih baik dan lebih baik lagi.
147	Tingkatkan
148	Tingkatkan
149	Tingkatkan kualitas Pelayanan
150	Tingkatkan
151	Tingkatkan pelayanan
152	Tingkatkan kualitas pelayanan
153	Tingkatkan pelayanan
154	Tingkatkan
155	Tingkatkan
156	Tingkatkan
157	Tingkatkan
158	Tingkatkan

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
159	Layani dengan lebih baik
160	Internet diperlancar
161	Tingkatkan lagi kecepatan dalam pelayanani
162	Tingkatkan
163	Tingkatkan
164	Tingkatkan kinerja
165	Tingkatkan
166	Tingkatkan
167	Tingkatkan
168	Tungkatkan
169	Tingkatkan
170	tingkatkan
171	tingkatkan
172	tingkatkan
173	tingkatkan
174	tingkatkan
175	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
176	Sangat baik dan ramah
177	Pelayanan baik
178	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
179	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
180	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
181	Terima kasih
182	Pelayanan baik
183	Baik
184	Tingkatkan
185	Tingkatkan pelayanan
186	tingkatkan

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
187	Pelayanan bagus petugas ramah sanggat puas
188	Responsif
189	Terima kasih
190	Sudah baik dalam pelayanan dan cekatan
191	Terima kasih
192	Pertahankan, bila perlu ditingkatkan
193	Pelayanan baik
194	Pelayanan sudah baik
195	Pertahankan
196	Sangat baik

Wonosobo, 3 Desember 2025
Camat Leksono

NGADENAN HADI PRIYONO, S.Sos
Pembina Tingkat I
NIP. 196803231991031009