

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**BAGIAN PEMERINTAHAN
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	7
2.1 Analisis Responden	7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM.....	10
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	12
BAB IV KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner.....	15
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden	6
Tabel 2.1 Analisis Responden	7
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut	10
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	12
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. BAGIAN PEMERINTAHAN menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan BAGIAN PEMERINTAHAN dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Layanan Administrasi Kewilayahan	online
2	Layanan Administrasi Pemerintahan	online
3	Layanan Kerjasama dan Otonomi Daerah	online

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.

- Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk BAGIAN PEMERINTAHAN dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	26 Jan 2026 - 31 Jan 2026	6
2	Pengumpulan Data	02 Feb 2026 - 28 Feb 2026	27
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Mar 2026 - 21 Mar 2026	21
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	22 Mar 2026 - 31 Mar 2026	10

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Layanan Administrasi Kewilayahan	25	24
2	Layanan Administrasi Pemerintahan	48	44
3	Layanan Kerjasama dan Otonomi Daerah	40	36
Total		113	104

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 104 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	48	46.15%
		Perempuan	56	53.85%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	10	9.62%
		D1/D2/D3	18	17.31%
		D4/S1	58	55.77%
		S2	18	17.31%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	94	90.38%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	2	1.92%
		Wirausaha	1	0.96%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	3	2.88%
	Perangkat Desa	4	3.85%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	104	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

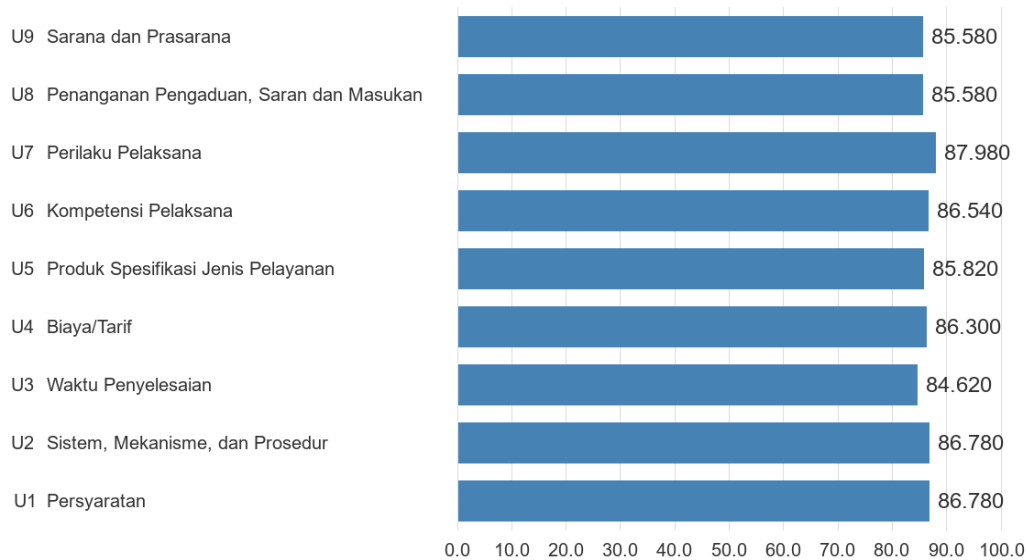
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Administrasi Kewilayahan	24	88.54	90.63	82.29	89.58	84.38	86.46	87.50	85.42	85.42	86.72
2	Layanan Administrasi Pemerintahan	44	84.09	84.66	83.52	84.66	84.66	84.66	86.36	84.09	84.09	84.53
3	Layanan Kerjasama dan Otonomi Daerah	36	88.89	86.81	87.50	86.11	88.19	88.89	90.28	87.50	87.50	87.97
Rerata IKM Per Unsur			86.78	86.78	84.62	86.30	85.82	86.54	87.98	85.58	85.58	86.23
IKM Unit Layanan			86.23									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Selalu Fast Respon
- Alhamdulillah pelayanan sudah sangat baik
- Publikasi Pelayanan agar dilaksanakan secara Intensif dan sistematis ditingkat Kelurahan/Desa.
- Diharapkan adanya optimalisasi pelayanan berbasis digital untuk mempermudah akses layanan
- Sudah sangat bagus, mudah dipahami
- Layanan lebih optimal lagi
- Sudah baik untuk selalu ditingkatkan

Atas dasar temuan tersebut, BAGIAN PEMERINTAHAN menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut,

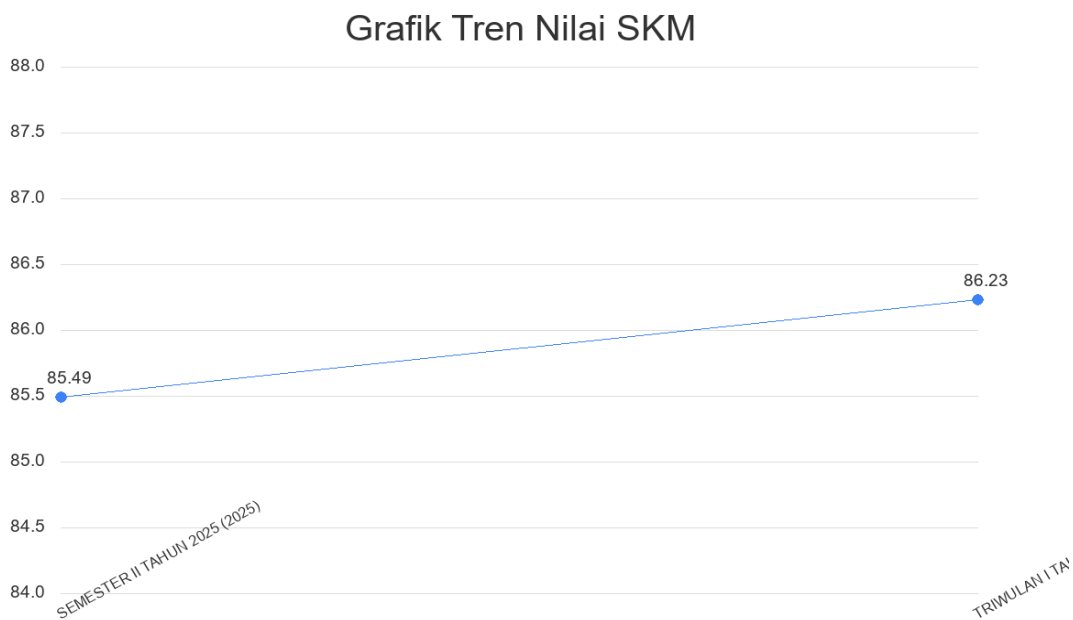
berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	RencanaTindakLanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Penyelesaian	Peningkatan ketertiban petugas dalam waktu pelayanan	Bulan Juni Tahun 2026	Kepala Bagian Pemerintahan
2.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan penanganan pengaduan, saran, dan masukan secara online maupun offline	Bulan Juni Tahun 2026	Kepala Bagian Pemerintahan
3.	Sarana dan Prasarana	Inventarisasi kondisi sarana dan prasarana	Bulan Juni Tahun 2026	Kepala Bagian Pemerintahan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BAGIAN PEMERINTAHAN selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan

bahwa BAGIAN PEMERINTAHAN telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BAGIAN PEMERINTAHAN periode SEMESTER II TAHUN 2025 (2025) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86.88
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.32
3	Waktu Penyelesaian	84.97
4	Biaya/Tarif	84.08
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84.89
6	Kompetensi Pelaksana	86.09
7	Perilaku Pelaksana	86.63
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85.49
9	Sarana dan Prasarana	84.10

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. BAGIAN PEMERINTAHAN telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	Biaya/Tarif	Menginformasikan bahwa biaya/tarif pelayanan di Bagian Pemerintahan tidak dipungut biaya/gratis	Sudah	Deskripsi: Membuat informasi tentang persyaratan pelayanan yang dicantumkan pada website Hambatan: -	
2.	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki kualitas sarana dan prasarana	Sudah	Deskripsi: Melakukan inventarisasi dan pengecekan kondisi sarana dan prasarana, apabila ada kerusakan segera untuk diperbaiki atau diganti Hambatan: -	
3.	Waktu Penyelesaian	Melaksanakan evaluasi perbaikan terkait waktu pelayanan	Sudah	Deskripsi: Melakukan pembinaan terhadap semua staf melalui kegiatan rapat staf Hambatan: -	

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Januari s.d. Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 104 orang mengisi SKM pada BAGIAN PEMERINTAHAN. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan Administrasi Pemerintahan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 44 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BAGIAN PEMERINTAHAN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 86.23. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BAGIAN PEMERINTAHAN telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 31 Maret 2026
Kepala Bagian Pemerintahan



Ari Haryanto, S.Pd., M.Si.
Pembina Tingkat I
NIP 196903291999031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BAGIAN PEMERINTAHAN

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan:		Usia:	
<input type="checkbox"/> Tidak Sekolah		<input type="checkbox"/> < 17 tahun	
<input type="checkbox"/> SD/Sederajat		<input type="checkbox"/> 17-25 tahun	
<input type="checkbox"/> SMP/Sederajat		<input type="checkbox"/> 26-34 tahun	
<input type="checkbox"/> SMA/Sederajat		<input type="checkbox"/> 35-44 tahun	
<input type="checkbox"/> D1/D2/D3		<input type="checkbox"/> 45-54 tahun	
<input type="checkbox"/> D4/S1		<input type="checkbox"/> 55-65 tahun	
<input type="checkbox"/> S2		<input type="checkbox"/> >65 tahun	
<input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan:	<input type="checkbox"/> Swasta	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Pensiunan
<input type="checkbox"/> ASN	<input type="checkbox"/> Wirausaha	<input type="checkbox"/> Petani/Nelayan	<input type="checkbox"/> Lainnya
<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance	_____
<input type="checkbox"/> POLRI			
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?			
<input type="checkbox"/> Ya			
<input type="checkbox"/> Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
<input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik		<input type="checkbox"/> Disabilitas Mental	
<input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none">Sangat tidak setujuTidak setujuSetujuSangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

