

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2026



KELURAHAN BEGAJAH
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 11

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 12

BAB IV KESIMPULAN 15

LAMPIRAN..... 16

 1. Kuesioner..... 16

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)..... 18

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data5

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....6

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden6

Tabel 2.1 Analisis Responden7

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....8

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....9

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....12

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut13

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.

KELURAHAN BEGAJAH 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 KELURAHAN BEGAJAH 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	Pelayanan Kepada Masyarakat secara langsung di Kantor Kelurahan Begajah terkait kebutuhan Surat Menyurat Pelayanan Masyarakat (Surat Keterangan, DLL)	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 KELURAHAN BEGAJAH dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN II 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	15 Apr 2026 - 16 Mei 2026	32
2	Pengumpulan Data	17 Mei 2026 - 19 Jun 2026	34
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	20 Jun 2026 - 26 Jun 2026	7
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	27 Jun 2026 - 30 Jun 2026	4

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	Pelayanan Kepada Masyarakat secara langsung di Kantor Kelurahan Begajah terkait kebutuhan Surat Menyurat Pelayanan Masyarakat (Surat Keterangan, DLL)	45	40
Total		45	40

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 46 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

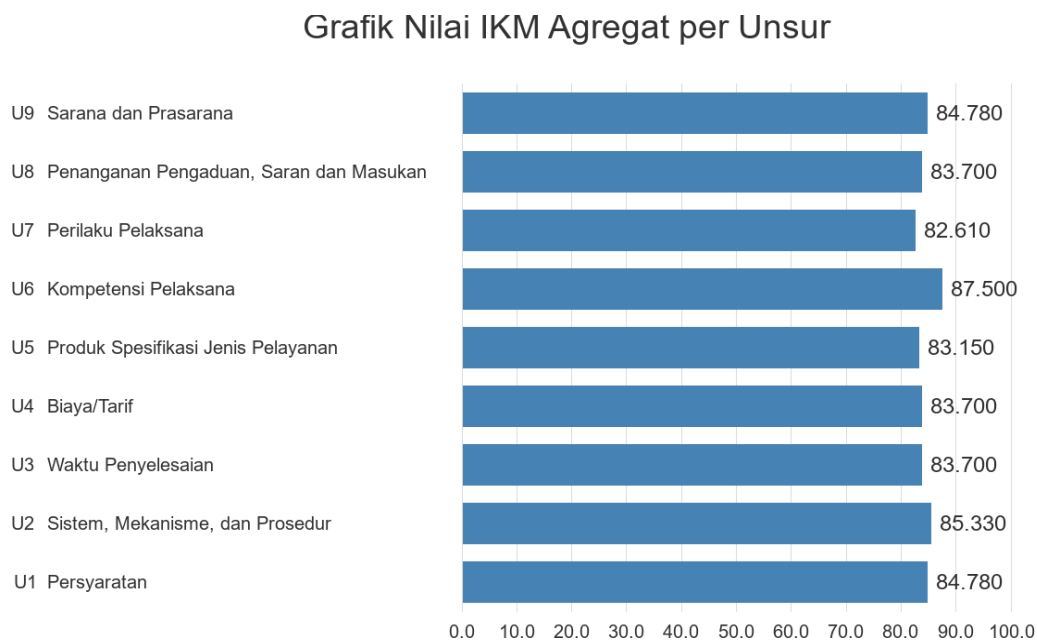
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	27	58.7%
		Perempuan	19	41.3%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	2	4.35%
		SMP/Sederajat	8	17.39%
		SMA/Sederajat	23	50%
		D1/D2/D3	3	6.52%
		D4/S1	8	17.39%
		S2	2	4.35%
		S3	0	0%
		ASN	2	4.35%
		TNI	0	0%
	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	12	26.09%
		Wirausaha	6	13.04%
		Ibu Rumah Tangga	7	15.22%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	10	21.74%
		Pekerja Lepas/Freelance	5	10.87%
		Pensiunan	1	2.17%
		Lainnya	3	6.52%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	46	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	Pelayanan Kepada Masyarakat secara langsung di Kantor Kelurahan Begajah terkait kebutuhan Surat Menyurat Pelayanan Masyarakat (Surat Keterangan, DLL)	46	84.78	85.33	83.70	83.70	83.15	87.50	82.61	83.70	84.78	84.36
Rerata IKM Per Unsur			84.78	85.33	83.70	83.70	83.15	87.50	82.61	83.70	84.78	84.36
IKM Unit Layanan			84.36									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									



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: Perilaku Pelaksana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- transparan dan jelas pelayanannya bagus
- mudah dipahami dan cepat proses pelayanannya
- pelayannya murah senyum dan prosesnya cepat
- pelayanan sangat mudah dan syarat-syaratnya tidak ribet
- PELAYANAN SESUAI HARAPAN, LANJUTKAN
- Tidak ada pungutan liar,, sipppp
- penjelasan dari perangkat kelurahan sangat jelas sekali

Atas dasar temuan tersebut, KELURAHAN BEGAJAH 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:

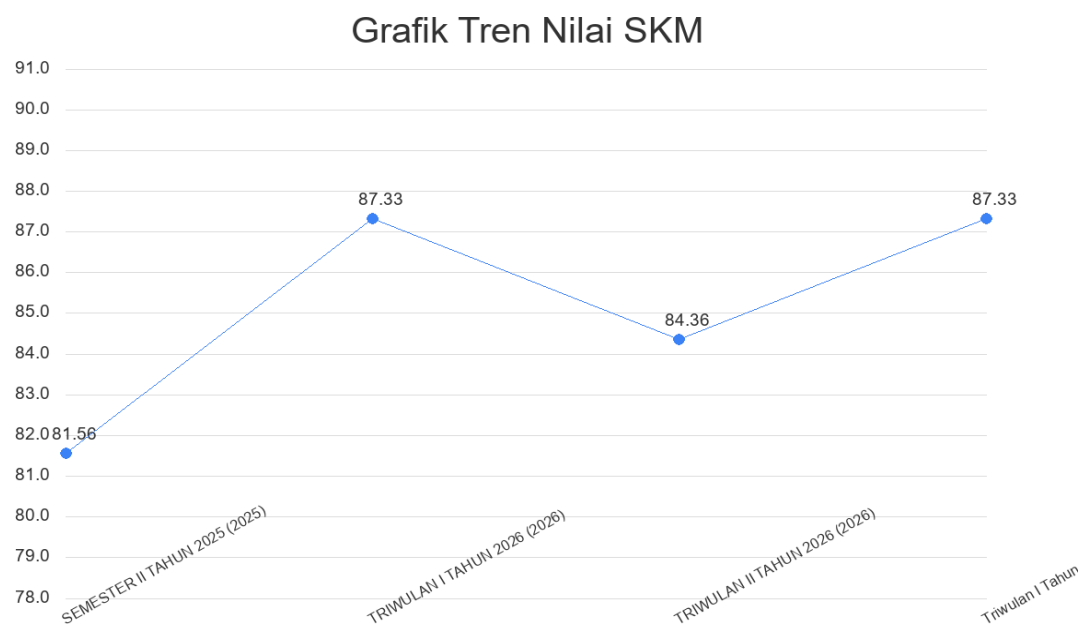
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Perilaku Pelaksana	1. Memberikan pembinaan dan pengarahan rutin kepada seluruh petugas pelayanan mengenai etika pelayanan prima 2. Melaksanakan briefing sebelum jam pelayanan untuk mengingatkan standar perilaku, disiplin, dan budaya melayani. 3. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala melalui observasi langsung, survei internal, serta tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat.	TRIWULAN II TAHUN 2026	Kasi Yanum dan Kasi Pemerintahan
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Memperbarui dan menyebarluaskan informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, alur, dan hasil layanan melalui media informasi, website, media sosial, dan papan pengumuman. 2. Melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat melalui forum warga, media sosial, dan media informasi lainnya mengenai jenis layanan dan manfaatnya.	TRIWULAN II TAHUN 2026	Kasi Yanum dan Kasi Pemerintahan
3	Waktu Penyelesaian	1. Melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan untuk mengidentifikasi hambatan dan menyederhanakan alur pelayanan. 2. Menyampaikan standar waktu	TRIWULAN II TAHUN 2026	Kasi Yanum dan Kasi Pemerintahan

		pelayanan melalui papan informasi, media digital, dan penjelasan langsung oleh petugas.		
--	--	---	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KELURAHAN BEGAJAH 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 menunjukkan tren peningkatan yang positif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa KELURAHAN BEGAJAH 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 KELURAHAN BEGAJAH periode TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026) 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	91.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.00
3	Waktu Penyelesaian	87.00
4	Biaya/Tarif	85.00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.00
6	Kompetensi Pelaksana	87.00
7	Perilaku Pelaksana	86.00
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90.00
9	Sarana dan Prasarana	87.00

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. KELURAHAN BEGAJAH 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	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Melakukan Review terhadap standar pelayanan 2. Melakukan Pelayanan yang cepat tepat dan sesuai peraturan yang berlaku	Sudah	Deskripsi: berjalan sesuai ekspektasi Hambatan: tidak ada hambatan	
2	Biaya/Tarif	1. Melakukan review terhadap informasi biaya/tarif sesuai peraturan yang berlaku. 2. Memasang daftar biaya/tarif pada ruang pelayanan, website, dan media sosial. 3. Memberikan penjelasan kepada masyarakat sebelum pelayanan diberikan mengenai besaran biaya/tarif atau bahwa pelayanan tidak dipungut biaya (gratis).	Sudah	Deskripsi: Berjalan sesuai Perintah atasan (Lurah) Hambatan: Tidak ada hambatan	 

3	Perilaku Pelaksana	1. Melaksanakan pembinaan dan pengarahan kepada seluruh petugas pelayanan mengenai etika pelayanan publik, budaya melayani, serta penerapan nilai-nilai ASN BerAKHLAK. 2. Menyelenggarakan pelatihan (service excellence) bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, keramahan, empati, dan penanganan keluhan masyarakat. 3. Menerapkan standar perilaku pelayanan yang mencakup penerapan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam setiap proses pelayanan.	Sudah	Deskripsi: Berjalan sesuai ekspektasi dan lancar Hambatan: Tidak ada hambatan	 
---	--------------------	---	-------	---	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 46 orang mengisi SKM pada KELURAHAN BEGAJAH. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Kepada Masyarakat secara langsung di Kantor Kelurahan Begajah terkait kebutuhan Surat Menyurat Pelayanan Masyarakat (Surat Keterangan, DLL), dengan total responden sebanyak 46 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di KELURAHAN BEGAJAH, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 84.36. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KELURAHAN BEGAJAH telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Begajah, 30 Juni 2026


JUNARNO, SE
Penata Tingkat I
NIP. 197101192006041008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN BEGAJAH

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

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

