

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



KECAMATAN SUKOHARJO
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.....	4
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
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	11
BAB IV KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	16

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.....	9
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	11
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	12

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.

KECAMATAN SUKOHARJO 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;
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan **KECAMATAN SUKOHARJO** 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 Seksi Kesejahteraan Sosial	online
2	Layanan Seksi Ketentraman dan Ketertiban	online
3	Layanan Seksi Pelayanan Umum	online
4	Layanan Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan	online
5	Layanan Seksi Pemerintahan	online
6	Layanan Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	online
7	Layanan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	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 KECAMATAN SUKOHARJO dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan

selama TRIWULAN II TAHUN 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	01 Apr 2026 - 30 Jun 2026	91
2	Pengumpulan Data	01 Apr 2026 - 30 Jun 2026	91
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	21 Jun 2026 - 30 Jun 2026	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	21 Jun 2026 - 30 Jun 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 Seksi Kesejahteraan Sosial	15	14
2	Layanan Seksi Ketentraman dan Ketertiban	15	14
3	Layanan Seksi Pelayanan Umum	200	132
4	Layanan Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan	15	14
5	Layanan Seksi Pemerintahan	15	15
6	Layanan Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	15	14
7	Layanan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	15	16
Total		290	219

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 219 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	121	56.01%
		Perempuan	95	43.99%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	7	3.24%
		SMP/Sederajat	20	9.25%
		SMA/Sederajat	106	49.07%
		D1/D2/D3	37	17.12%
		D4/S1	44	20.40%
		S2	2	0.92%
		S3	0	0%
		ASN	51	23.14%
3.	Pekerjaan	TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	48	22.22%
		Wirausaha	20	9.26%
		Ibu Rumah Tangga	36	16.66%
		Pelajar/Mahasiswa	13	6.02%
		Petani/Nelayan	20	9.26%
		Pekerja Lepas/Freelance	17	7.90%
		Pensiunan	3	1.39%
		Lainnya	8	3.70%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Perangkat Desa	0	0%
		Non Disabilitas	219	100%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas	0	0%
		Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

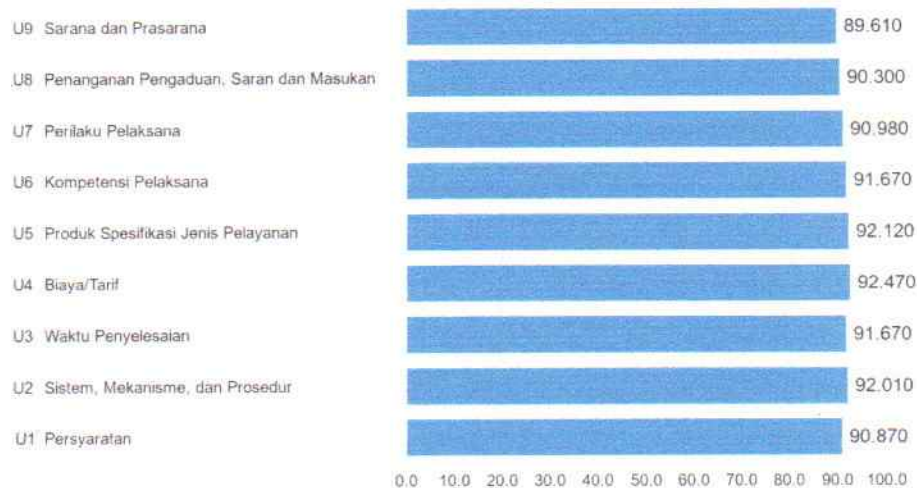
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci.

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

[illegible]

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: Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain: Tidak ada saran/kritik yang dipilih untuk ditampilkan dalam laporan. Atas dasar temuan tersebut, KECAMATAN SUKOHARJO 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

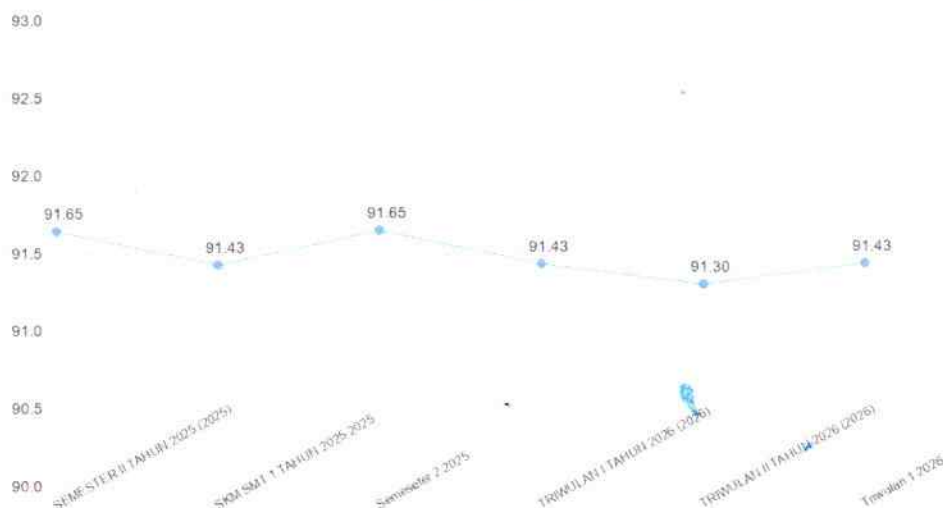
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Pengoptimalan Pelayanan Kepada Masyarakat Khususnya Dalam Unsur Sarana dan Prasarana	September 2026	Budi Rahayu, S.Sos

2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengoptimalan Pelayanan Kepada Masyarakat Khususnya Dalam Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	September 2026	Budi Rahayu, S.Sos
3	Persyaratan	Pengoptimalan Pelayanan Kepada Masyarakat Khususnya Dalam Unsur Persyaratan	September 2026	Budi Rahayu, S.Sos

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KECAMATAN SUKOHARJO 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.

Grafik Tren Nilai SKM



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 KECAMATAN SUKOHARJO 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 KECAMATAN SUKOHARJO periode TRIWULAN I TAHUN 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	91.15
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89.16
3	Waktu Penyelesaian	89.27
4	Biaya/Tarif	92.26
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.81
6	Kompetensi Pelaksana	92.70
7	Perilaku Pelaksana	92.81
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91.92
9	Sarana dan Prasarana	91.92

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. KECAMATAN SUKOHARJO 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	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengoptimalan Pelayanan Kepada Masyarakat Khusus nya Dalam Unsur Sistem, Mekanisme , dan Prosedur	Sudah	Ada sebagian masy yg kurang memahami proses administrasi	
2	Waktu Penyelesaian	Pengoptimalan Pelayanan Kepada Masyarakat Khusus nya Dalam Unsur Waktu Penyelesaian	Sudah	Ada sebagian masy yang datang ke kecamatan diluar jam pelayanan	
3	Persyaratan	Pengoptimalan Pelayanan Kepada Masyarakat Khusus nya Dalam Unsur Persyaratan	Sudah	Ada sebagian masy yang kurang memahami administrasi kependudukan	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 219 orang mengisi SKM pada KECAMATAN SUKOHARJO. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan Seksi Pelayanan Umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 132 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di KECAMATAN SUKOHARJO, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 91,30. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KECAMATAN SUKOHARJO telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 0% (0 dari 3 rencana).
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:
- Pengoptimalan Pelayanan Kepada Masyarakat Khusus nya Dalam Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Persyaratan, tanpa keterangan hambatan
- Pengoptimalan Pelayanan Kepada Masyarakat Khusus nya Dalam Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Persyaratan, tanpa keterangan hambatan
- Pengoptimalan Pelayanan Kepada Masyarakat Khusus nya Dalam Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Persyaratan, tanpa keterangan hambatan



NANANG SYARIFUDIN, SH. MH.
Pembina Tingkat I
NIP. 1971016 199311 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN SUKOHARJO

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)

