

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025**



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RISET DAN INOVASI DAERAH
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL.....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
1.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB II ANALISIS DATA SKM	8
2.1 Analisis Responden	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	11
2.4 Tren Nilai SKM	14
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	15
BAB IV KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18
1. Kuesioner	18
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM	20

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....	4
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden	6
Tabel 2.1 Analisis Responden.....	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	9
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	13
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	15
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	15

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.

Badan Perencanaan Pembangunan, Riset Dan Inovasi Daerah (Bapperida) 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:

- a. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;

- b. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- d. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- e. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan;
- f. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Bapperida 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 dan offline 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 Data dan Informasi	online & offline
2	Pendampingan Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah	online & offline
3	Monitoring dan Evaluasi Capaian Kinerja Perangkat Daerah	online & offline
4	Perijinan KKN	online & offline
5	Pengisian Data Inovasi Daerah	online & offline
6	Kreatifitas dan Inovasi Masyarakat	online & offline
7	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	online & offline

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:

a. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.

d. Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.

i. 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 Bapperida dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Semester II Tahun 2025. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 1.5 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	17 Okt 2025 - 19 Okt 2025	3
2	Pengumpulan Data	20 Okt 2025 - 30 Nov 2025	42
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	30 Nov 2025 - 30 Nov 2025	1
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	30 Nov 2025 - 30 Nov 2025	1

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 Data dan Informasi	40	36
2	Pendampingan Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah	15	14
3	Monitoring dan Evaluasi Capaian Kinerja Perangkat Daerah	15	14
4	Perijinan KKN	150	108
5	Pengisian Data Inovasi Daerah	40	36
6	Kreatifitas dan Inovasi Masyarakat	20	19
7	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	10	10
Total		290	237

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 253 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	97	38.34%
		Perempuan	156	61.66%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0.4%
		SD/Sederajat	3	1.19%
		SMP/Sederajat	1	0.4%
		SMA/Sederajat	68	26.88%
		D1/D2/D3	34	13.44%
		D4/S1	116	45.85%
		S2	28	11.07%
		S3	2	0.79%
3.	Pekerjaan	ASN	82	32.41%
		TNI	1	0.4%
		POLRI	0	0%
		Swasta	33	13.04%
		Wirausaha	8	3.16%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	89	35.18%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	40	15.81%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	253	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

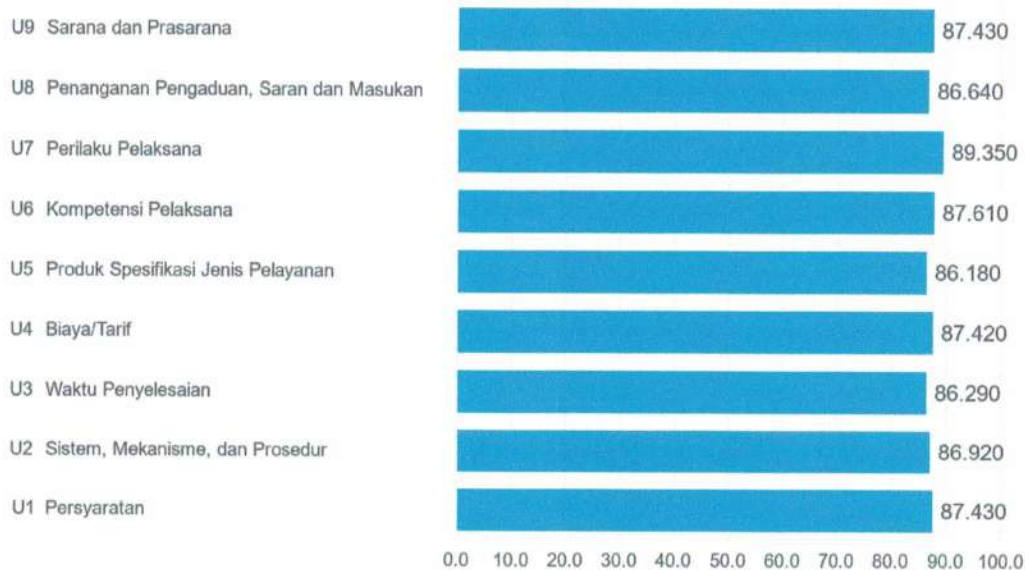
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpas	IKM Per Jenis Layanan
1	Pengisian Data Inovasi Daerah	40	91.88	88.75	91.25	95.63	91.25	93.75	95.63	91.25	91.25	92.33
2	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	10	95.00	92.50	90.00	82.50	90.00	90.00	90.00	92.50	87.50	90.00
3	Kreatifitas dan Inovasi Masyarakat	22	89.77	89.77	86.36	86.36	86.36	89.77	88.64	87.50	89.77	88.22
4	Pelayanan Data dan Informasi	36	87.50	86.11	86.11	87.50	86.11	88.19	88.19	84.72	86.11	86.69
5	Perijinan KKN	111	85.36	86.04	85.59	85.59	85.14	85.14	88.29	86.04	86.04	85.89
6	Pendampingan Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah	16	85.94	84.38	81.25	87.50	81.25	84.38	85.94	82.81	90.63	84.94

7	Monitoring dan Evaluasi Capaian Kinerja Perangkat Daerah	18	84.72	86.11	83.33	84.72	83.33	86.11	87.50	83.33	84.72	84.83
Rerata IKM Per Unsur			87.43	86.92	86.29	87.42	86.18	87.61	89.35	86.64	87.43	87.25
IKM Unit Layanan			87.25									
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, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain :

- a. Sudah cukup baik dan petugas sangat ramah
- b. Secara umum, kinerja instansi sudah menunjukkan perkembangan yang positif. Pelayanan kepada masyarakat terlihat semakin baik dan adanya upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi langkah yang patut diapresiasi.
- c. Untuk yang lolos ke tingkat Subosukawonosraten sebaiknya diberikan pendampingan jauh-jauh hari sebelum presentasi ke tingkat Subosukawonosraten.
- d. Terus berkreasi dan sukses selalu! Menantikan publikasi inovasi yang lain
- e. Ditingkatkan lagi lebih cepat dalam memberikan pelayanan

- f. Petugas sangat membantu dalam pengisian indikator inovasi, matursuwun sanget mbak dwiiiiiii
- g. Sudah bagus harap dapat memperluas akses informasi publik melalui panel digital yang lebih interaktif mempercepat waktu respon terhadap permohonan
- h. Tolong jangan molor jamnya saat mengurus perizinan
- i. Pelayanannya agar lebih cepat lagi
- j. Semoga pelayanan waktunya bisa lebih di tingkatkan
- k. Saran yang dapat diberikan Bapperida dalam hal pelayanan yaitu dengan meningkatkan kecepatan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital serta memperbanyak media informasi agar masyarakat lebih mudah memahami prosedur. Selain itu, penting juga dilakukan pelatihan rutin bagi pegawai agar lebih ramah dan komunikatif dalam melayani. Masukan dari masyarakat terkait pelayanan antara lain masih adanya proses yang cukup lama, informasi persyaratan yang kurang jelas, serta kedisiplinan jam pelayanan yang perlu ditingkatkan. Transparansi dan kenyamanan fasilitas juga diharapkan dapat menjadi perhatian agar pelayanan semakin baik.
- l. sangat memuaskan dan pelayanannya sangat ramah
- m. orangnya ramah ramah
- n. Pelayanan pengaduan di BAPPERIDA sudah berjalan baik, namun masih memerlukan peningkatan dalam beberapa aspek. Saran utama adalah mempercepat proses tindak lanjut pengaduan, menambah variasi kanal layanan seperti aplikasi atau media sosial, serta menyederhanakan informasi prosedur agar lebih mudah dipahami. Selain itu, masyarakat berharap adanya pemberitahuan perkembangan pengaduan secara berkala, peningkatan kualitas respons petugas, serta perbaikan sarana pendukung bagi yang melakukan pengaduan secara langsung.
- o. Tingkatkan dalam asistensi dan pendampingan penyusunan dokumen perencanaan OPD
- p. Terimakasih atas data yang diberikan, semoga ke depannya kualitas layanannya tambah inovasinya

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

a. Waktu Penyelesaian

Kinerja Bapperida sudah menunjukkan perkembangan yang positif, petugas menunjukkan perilaku yang ramah dan sopan serta pelayanan kepada masyarakat terlihat semakin baik dan memuaskan, namun demikian beberapa responden menilai bahwa kecepatan dalam memberikan layanan masih perlu ditingkatkan dengan memanfaatkan teknologi digital

b. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Beberapa responden berharap adanya peningkatan layanan Krenova berupa pendampingan bagi peserta yang lolos untuk presentasi tingkat Subosukawonosraten. Responden juga berharap kedepannya Bapperida lebih inovatif lagi serta memperbanyak publikasi inovasi

c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Secara umum nilai untuk Layanan Pengaduan Masyarakat menunjukkan nilai tinggi yaitu 90.00, namun demikian nilai unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada masing-masing layanan hanya 86.64, hal ini terlihat dari harapan responden terkait Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan antara lain mempercepat proses tindak lanjut pengaduan, pemberitahuan perkembangan pengaduan secara berkala serta menambah variasi kanal layanan

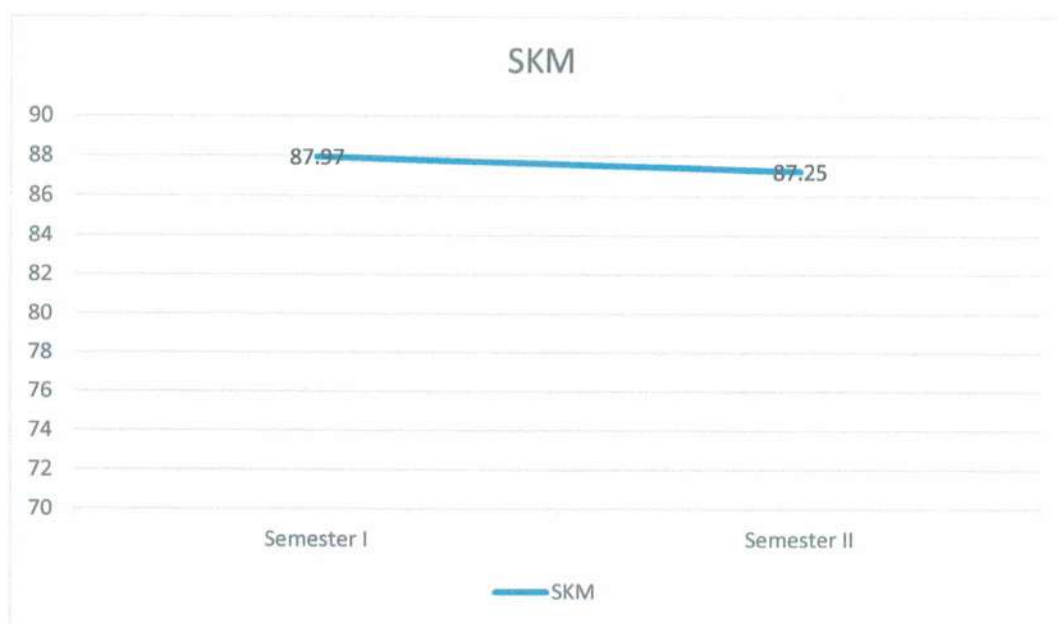
Atas dasar temuan tersebut, Bapperida menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Penyusunan Rencana Tindak Lanjut dirumuskan berdasarkan hasil kesepakatan Tim Penyusun Standar Pelayanan pada Rakor Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tanggal 1 Desember 2025 di SFA Steak & Resto Grogol. 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	Waktu Penyelesaian	Memberikan Layanan No WA pada Website dan Instagram	Februari 2026	Sekretariat
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Memberikan Layanan No WA pada Website dan Instagram	Februari 2026	Sekretariat
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menambah Produk Layanan Pendaftaran Kekayaan Intelektual	Januari 2026	Bidang Rinov
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menambah Produk Layanan Submit Jurnal Sukowaskita	Januari 2026	Bidang Rinov
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menambah Intensitas Pendampingan Krenova	2026	Bidang Rinov

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Bapperida 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. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Bapperida telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil SKM Bapperida Kabupaten Sukoharjo Tahun 2025 pada semester I adalah 87.97 dengan kategori Baik. Adapun nilai IKM per unsur layanan adalah sebagai berikut :



Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Tahun 2025 Semester I




No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.391
2	Prosedur	3.409
3	Waktu	3.322
4	Tarif	3.861
5	Produk	3.383
6	Kompetensi	3.478
7	Perilaku	3.522
8	Pengaduan	3.835
9	Sarpras	3.470

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa Bapperida perlu melakukan perbaikan pada 3 unsur terendah, yaitu Waktu, Produk dan Persyaratan. Rencana Tindak Lanjut yang telah disepakati pada Rakor Penyusunan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tanggal 20 Juni 2025 di Rumah Makan Soto Pak Harto Begajah, Sukoharjo adalah optimalisasi Website dan Instagram Bapperida , untuk :

1. Memberi kemudahan akses bagi pengguna, sehingga waktu layanan lebih cepat
2. Memperbanyak publikasi produk layanan bukan hanya bersifat informatif, tetapi juga inovatif yang dapat diimplementasikan masyarakat
3. Penyederhanaan dan digitalisasi persyaratan, bahwa pengguna layanan tidak harus datang ke kantor untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan

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	Waktu Pelayanan.	Optimalisasi Website dan Instagram Bapperida untuk memberi kemudahan akses bagi pengguna, sehingga waktu layanan lebih cepat	Sudah	<p>Optimalisasi PISDA https://pisda.sukoharjokab.go.id/#/</p> <p>Pengguna layanan semakin cepat memperoleh informasi yang dibutuhkan, karena data yang ditampilkan semakin lengkap, semula 190 data, menjadi 207 data</p> <p>Hambatan : Maintenance Server</p>	 

<p>2</p>	<p>Produk Layanan</p>	<p>Optimalisasi Website dan Instagram Bapperida untuk memperbanyak publikasi produk layanan bukan hanya bersifat informatif tetapi juga inovatif yang dapat diimplementasikan masyarakat</p>	<p>Sudah</p>	<p>1. Publikasi Hasil Krenova yang bisa diimplementasikan masyarakat, yaitu : J-JETSU, MSG-Baharat dan Mie Kathaku https://bapperida.sukoharjokab.go.id/submenu/peneitian-dan-pengembangan-1/krenova-1</p> <p>Hambatan : Informasi hasil Krenova menyesuaikan template dari Diskominfo, belum bias custom</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat https://www.instagram.com/p/DQ5I0AbEIsX/?hl=en https://bapperida.sukoharjokab.go.id/pengumuman</p> <p>Pengguna layanan dapat memberikan penilaian atas layanan yang diterima</p> <p>Hambatan : Aplikasi SISUKMA diluncurkan pada pertengahan Oktober, sehingga waktu pengumpulan data responden kurang maksimal</p>	  
----------	-----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3	Persyaratan	Optimalisasi Website dan Instagram Bapperida untuk penyederhanaan dan digitalisasi persyaratan, bahwa pengguna layanan tidak harus datang ke kantor untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan	Sudah	<p>Penyederhanaan dan digitalisasi persyaratan melalui DM Instagram sehingga pengguna layanan tidak harus datang ke kantor untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan</p> <p>https://www.instagram.com/bapperidasukoharjo/?hl=en</p> <p>Hambatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebutuhan data sangat bervariasi dan memerlukan dukungan informasi dari beberapa bidang/OPD, namun proses koordinasi dan pengumpulan data sering berjalan lambat. 2. Pembaruan informasi harus melalui persetujuan dari banyak pihak, sehingga proses publikasi menjadi tidak cepat dan kurang responsif. 	
---	-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Sebanyak 253 orang mengisi SKM pada Bapperida. Dari beberapa layanan yang ada, Perijinan KKN menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 111 orang. Pelaksanaan pelayanan publik di Bapperida, secara umum mencerminkan tingkat kualitas **Baik (B) dengan nilai SKM 87.25**. Nilai SKM tersebut lebih tinggi jika dibandingkan dengan nilai SKM Kabupaten Sukoharjo yaitu 86.50. Namun jika dibandingkan dengan nilai SKM Bapperida pada periode sebelumnya mengalami penurunan, yaitu 87.97. Meskipun mengalami penurunan namun nilai SKM Bapperida menunjukkan pola yang stabil.
2. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu **Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**.
3. Langkah perbaikan yang akan dilakukan adalah memberikan layanan No WA pada Instagram dan Website Bapperida guna mempercepat waktu layanan dan penanganan pengaduan, serta peningkatan produk layanan berupa :
 - a. Menambah layanan pendaftaran Hak Kekayaan Intelektual
 - b. Menambah layanan Submit Jurnal Sukowaskita
 - c. Meningkatkan intensitas pendampingan Krenova
4. Rencana Tindak Lanjut pada periode sebelumnya yaitu optimalisasi Website dan Instagram Bapperida telah dilaksanakan 100%


Kepala Bapperida
Drs. Rudiyanto, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP.196810191988031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RISET DAN INOVASI DAERAH

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan: <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SD/Sederajat <input type="checkbox"/> SMP/Sederajat <input type="checkbox"/> SMA/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		Usia: <input type="checkbox"/> < 17 tahun <input type="checkbox"/> 17-25 tahun <input type="checkbox"/> 26-34 tahun <input type="checkbox"/> 35-44 tahun <input type="checkbox"/> 45-54 tahun <input type="checkbox"/> 55-65 tahun <input type="checkbox"/> >65 tahun	
Pekerjaan: <input type="checkbox"/> ASN <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Petani/Nelayan <input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance	<input type="checkbox"/> Pensiunan <input type="checkbox"/> Lainnya _____
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 Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Mental <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 setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM

- a. Forum Konsultasi Publik 14 Oktober 2025 di Hotel Tosan Grogol
https://www.instagram.com/p/DQK_GoKEpyZ/?hl=en&img_index=1



- b. Rakor Tindak Lanjut Hasil Forum Konsultasi Publik 16 Oktober 2025 di RM. Soto Pak Harto Begajah
https://www.instagram.com/p/DQLr0OnEs7G/?hl=en&img_index=1



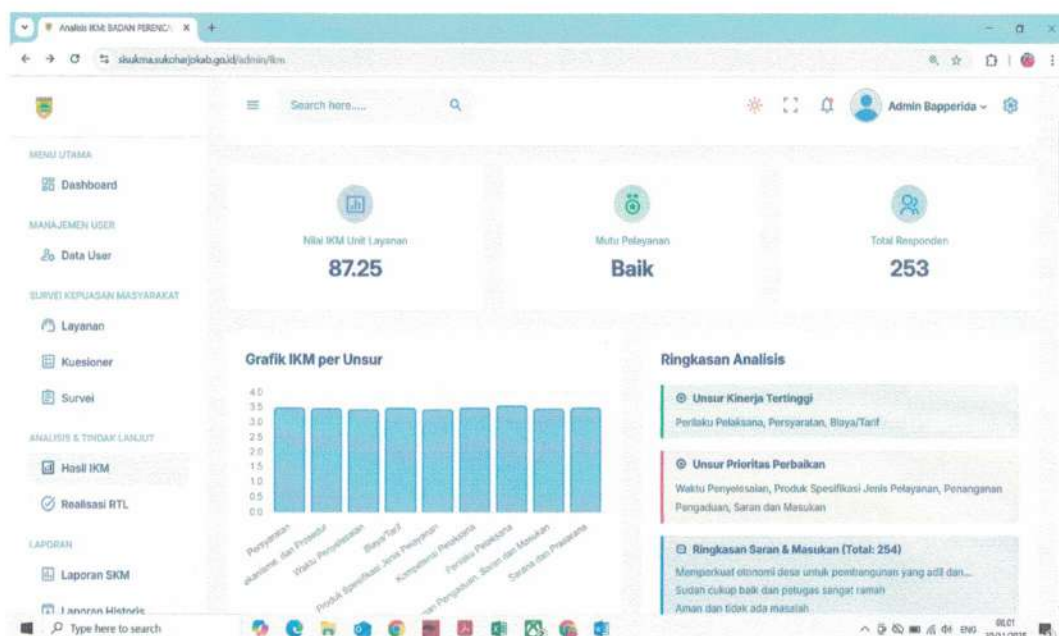
- c. Rakor Penyusunan Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat tanggal 1 Desember 2025 di SFA Steak & Resto Grogol



- d. Publikasi

1) Publikasi Survei Kepuasan Masyarakat melalui SISUKMA

<https://sisukma.sukoharjokab.go.id/admin/dashboard>



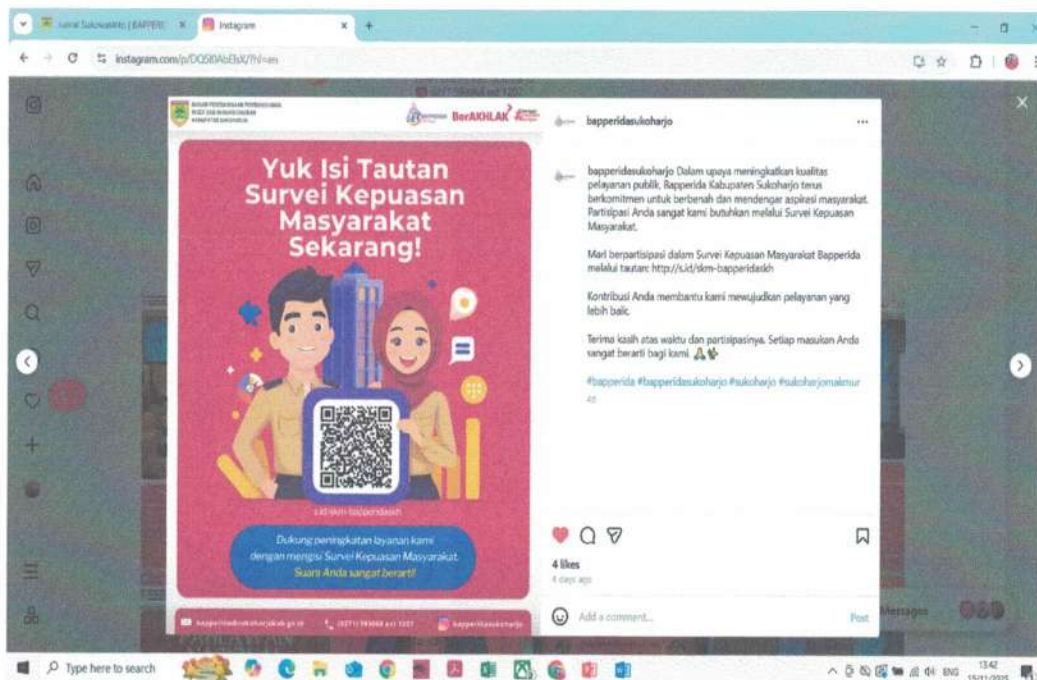
2) Publikasi Link Survei menggunakan Barcode



3) Publikasi Link Survei melalui Website Bapperida <https://bapperida.sukoharjokab.go.id/pengumuman>



- 4) Publikasi Link Survei melalui Instagram Bapperida
<https://www.instagram.com/p/DQ5i0AbEIsX/?hl=en>



- 5) Publikasi Nilai SKM pada Media Massa Solo Pos
<https://solopos.espos.id/serap-masukan-dan-saran-bapperida-sukoharjo-adakan-forum-konsultasi-publik-2151863>

Serap Masukan dan Saran, Bapperida Sukoharjo Adakan Forum Konsultasi Publik

RW R Bony Eko Wicaksono - Espos.id
 Rabu, 15 Oktober 2025 - 15:34 WIB



ESPOS.ID - Bapperida Sukoharjo menggelar forum konsultasi publik standar layanan di Hotel Tosan Solo Baru, Selasa (14/10/2025). (Solopos/Bony Eko Wicaksono)

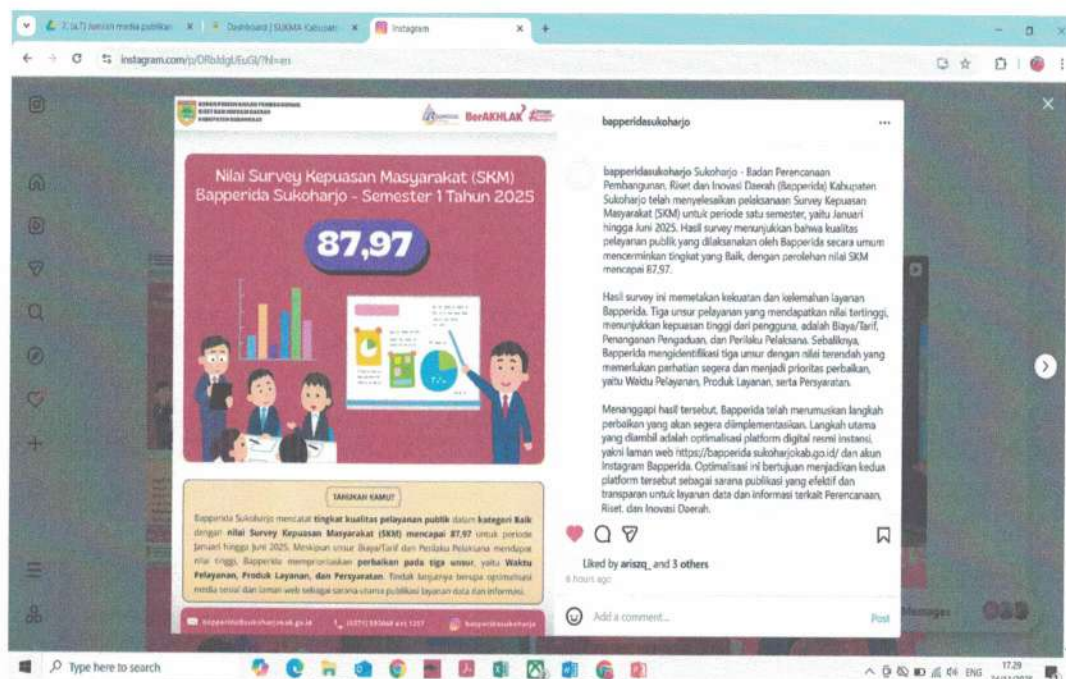
Esposin, SUKOHARJO – Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah (Bapperida) Sukoharjo menggelar forum konsultasi publik guna menyerap saran dan masukan dari berbagai pihak untuk meningkatkan standar pelayanan masyarakat.

Saat ini, skor hasil survei kepuasan masyarakat periode Juli–Oktober 2025 mencapai 87,87 dengan kategori baik. Forum konsultasi publik standar pelayanan Bapperida Sukoharjo itu digelar di Hotel Tosan Solo Baru, Selasa (14/10/2025).

6) Publikasi Nilai SKM pada Website Bapperida
<https://bapperida.sukoharjokab.go.id/pengumuman>



7) Publikasi Nilai SKM pada Instagram Bapperida
<https://www.instagram.com/p/DRbJdgUEuGI/?hl=en>



8) Pengguna Layanan sedang mengisi survei



BERITA ACARA
PENYUSUNAN RENCANA TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BAPPERIDA KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025 SEMESTER II

Pada hari ini, Senin tanggal 1 Desember 2025 telah dilaksanakan Rapat Koordinasi Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bapperida Kabupaten Sukoharjo di SFA Steak & Resto Grogol Sukoharjo. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyepakati Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut :

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Memberikan Layanan No WA pada Website dan Instagram	Februari 2026	Sekretariat
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Memberikan Layanan No WA pada Website dan Instagram	Februari 2026	Sekretariat
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menambah Produk Layanan Pendaftaran Kekayaan Intelektual	Januari 2026	Bidang Rinov
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menambah Produk Layanan Submit Jurnal Sukowaskita	Januari 2026	Bidang Rinov
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menambah Intensitas Pendampingan Krenova	2026	Bidang Rinov

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sukoharjo, 1 Desember 2025

No	Nama	Kedudukan dalam Tim	Tanda Tangan	
1	Drs. Rudiyanto, M.Si	Penanggung Jawab	1	
2	Agus Purwantoro, SE, M.M	Ketua	2	
3	Ninik Setyowati, S.IP, M.M	Sekretaris	3	
4	Widyastuti, S.E	Anggota	4	
5	Jajang Amiroso, S.Si, M.M	Anggota	5	
6	Iwin Cahya Wijaya, S.T, M.M	Anggota	6	
7	Deviliana Sekar Kusuma Dewi, S.P.W.K	Anggota	7	
8	Ari Kustanto, S.Kom	Anggota	8	

Kepala Bapperida



Drs. Rudiyanto, M.Si
Pembina Utama Muda
NP 19681019 198803 1 002