



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**TRIWULAN II TAHUN 2026
SEKRETARIAT DAERAH BAGIAN UMUM**



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



BAGIAN UMUM
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)..... 1

DAFTAR ISI2

DAFTAR TABEL 3

DAFTAR GRAFIK4

BAB I PENDAHULUAN5

1.1 Latar Belakang 5

1.2 Tujuan dan Manfaat.....5

1.3 Metode Pengumpulan Data.....6

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... 7

1.5 Penentuan Jumlah Responden 7

BAB II ANALISIS DATA SKM8

2.1 Analisis Responden..... 8

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan9

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 10

2.4 Tren Nilai SKM..... 11

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 13

BAB IV KESIMPULAN..... 16

LAMPIRAN 17

1. Kuesioner 17

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) 19

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....6

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM 7

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden7

Tabel 2.1 Analisis Responden 8

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan9

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut..... 11

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)..... 13

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut..... 14

DAFTAR GRAFIK

Gambar 2.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur 10

Gambar 2.2 Grafik Tren Nilai SKM..... 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. Bagian Umum 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 Umum 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 Fasilitasi Rapat dan Rumah Tangga	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:

1. Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
4. Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
9. 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 Umum 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 - 05 Jun 2026	66
2	Pengumpulan Data	06 Apr 2026 - 09 Apr 2026	4
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	10 Apr 2026 - 25 Jun 2026	77
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	26 Jun 2026 - 30 Jun 2026	5

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 Fasilitasi Rapat dan Rumah Tangga	50	44
Total		50	44

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 49 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

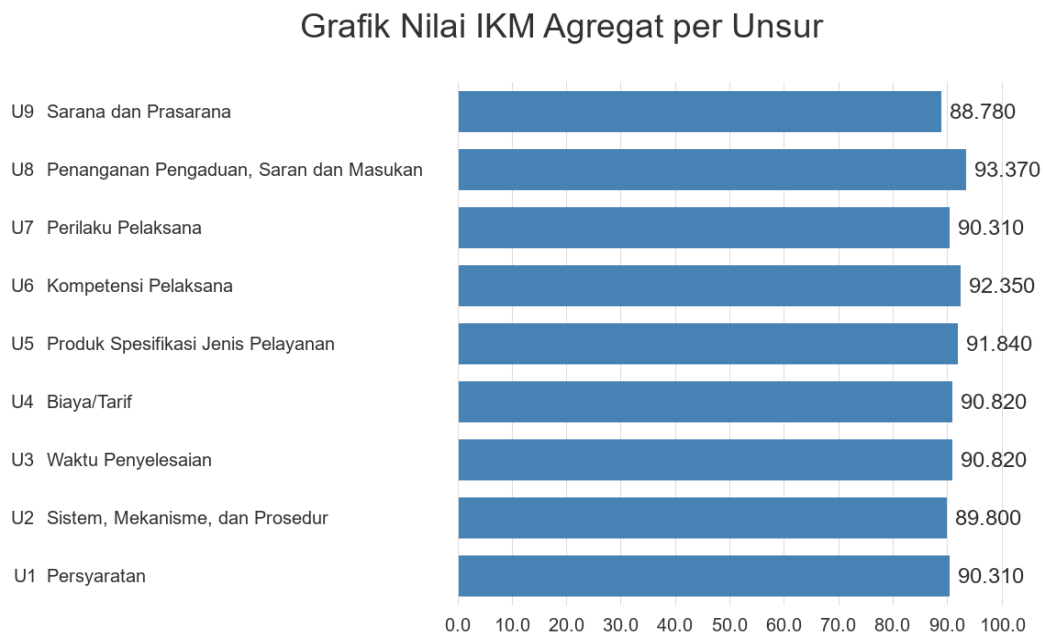
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	17	34.69%
		Perempuan	32	65.31%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	2.04%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	7	14.29%
		D1/D2/D3	10	20.41%
		D4/S1	21	42.86%
		S2	10	20.41%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	38	77.55%
		TNI	0	0%
		POLRI	2	4.08%
		Swasta	4	8.16%
		Wirausaha	1	2.04%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	1	2.04%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	2.04%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	2	4.08%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	49	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 Fasilitas Rapat dan Rumah Tangga	49	90.31	89.80	90.82	90.82	91.84	92.35	90.31	93.37	88.78	90.86
Rerata IKM Per Unsur			90.31	89.80	90.82	90.82	91.84	92.35	90.31	93.37	88.78	90.86
IKM Unit Layanan			90.86									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									



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, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Persyaratan.

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

1. Pelayanan sudah baik untuk kedepannya fasilitas pendingin di pendopo ditingkatkan
2. Sudah baik. Bisa ditingkatkan lg pelayanannya
3. Pelayanan yang diberikan sudah baik, petugas ramah dan responsif. Diharapkan ke depan kualitas pelayanan terus ditingkatkan
4. Pelayanan oleh Bagian Umum sudah sangat baik, diharapkan inovasi dan pengembangan pelayanan dapat terus dilakukan guna mewujudkan pelayanan publik yang semakin optimal
5. Layanan tidak memakai tarif biaya apapun
6. Pelayanan fasilitasi ruang rapat sudah sangat baik. Petugas memberikan respons yang cepat, ramah, dan profesional. Semoga kualitas pelayanan yang telah baik ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan
7. Terus tingkatkan kualitas yang sudah ada
8. Semakin lebih baik lagi ya

- 9. Fasilitas sudah cukup baik
- 10. Jangan lupa istirahat karena bekerja penuh dengan semangat dan ceria

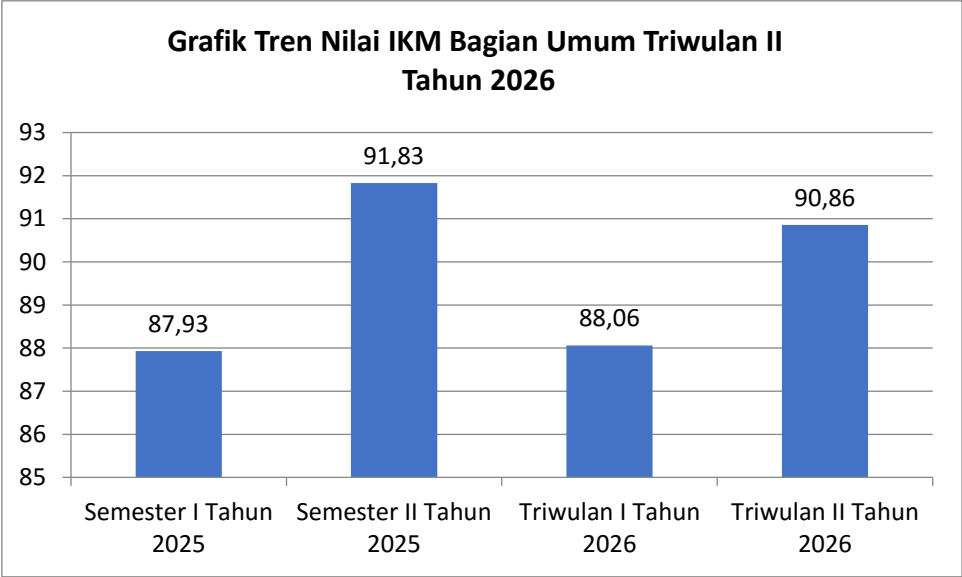
Atas dasar temuan tersebut, Bagian Umum menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Melakukan monitoring dan evaluasi kondisi sarana dan prasarana secara berkala sebagai upaya menjaga kualitas pelayanan	Triwulan III Tahun 2026	Plt. Kepala Bagian Umum Setda Kab. Sukoharjo
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menyesuaikan Draft SK Standar Pelayanan dengan sistematika penyusunan SOP yang ditetapkan oleh Bagian Organisasi karena masih dalam proses penyusunan	Triwulan III Tahun 2026	Plt. Kepala Bagian Umum Setda Kab. Sukoharjo
3	Persyaratan	Memastikan informasi persyaratan pelayanan selalu diperbarui dan tersedia pada media informasi pelayanan	Triwulan III Tahun 2026	Plt. Kepala Bagian Umum Setda Kab. Sukoharjo

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Bagian Umum 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 Manual telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

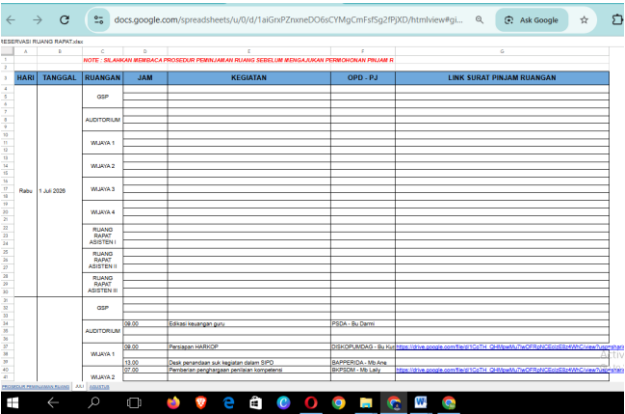
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Bagian Umum periode Triwulan I Tahun 2026 (2026) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	90.50
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.00
3	Waktu Penyelesaian	87.00
4	Biaya/Tarif	87.50
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.50
6	Kompetensi Pelaksana	88.00
7	Perilaku Pelaksana	89.50
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88.00
9	Sarana dan Prasarana	88.50

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Bagian Umum 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 tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penyempurnaan Draft SK Standar Pelayanan Bagian Umum pada Triwulan II Tahun 2026	Belum	Penyempurnaan Draft SK Standar Pelayanan belum selesai dilakukan karena masih dalam proses penyusunan oleh Bagian Organisasi	-
2	Waktu Penyelesaian	Meminimalkan proses manual dengan lebih mengoptimalkan sistem online	Sudah	Peminjaman Ruang Rapat bisa diakses online melalui spreadsheet	

3	Biaya/Tarif	Aktif memposting Informasi “Layanan Gratis” pada instagram Bagian Umum	Sudah	Aktif Memberikan Informasi “Layanan Gratis” Secara Terbuka melalui instagram Bagian Umum	
---	-------------	--	-------	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 49 orang mengisi SKM pada Bagian Umum. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Fasilitas Rapat dan Rumah Tangga, dengan total responden sebanyak 49 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BAGIAN UMUM, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 90.86. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BAGIAN UMUM telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 67% (2 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 8 Juli 2026

a.n. Sekretaris Daerah
Asisten Administrasi Umum,
u.b.
Plt. Kepala Bagian Umum,



Tri Mulyo, S.E. M.Si.
Penata Tingkat I
NIP 197904282010011012

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

