

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



**KELURAHAN KENEP KECAMATAN SUKOHARJO  
KABUPATEN SUKOHARJO  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	2
1.5 Penentuan Jumlah Responden .....	2
BAB II ANALISIS DATA SKM .....	4
2.1 Analisis Responden.....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	6
2.4 Tren Nilai SKM.....	8
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....	9
BAB IV KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN .....	13
1. Kuesioner .....	13
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) .....	15

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....	2
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden.....	3
Tabel 2.1 Analisis Responden .....	4
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	5
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	7
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	9
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut .....	10

# **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 Kenep 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 Kenep 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 Kepengurusan Adminduk dan Surat-Surat Lainnya	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:

- 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 Kenep dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama

SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 4 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 Jul 2025 - 15 Jul 2025	15
2	Pengumpulan Data	16 Jul 2025 - 31 Okt 2025	108
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Nov 2025 - 15 Nov 2025	15
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	16 Nov 2025 - 30 Nov 2025	15

### 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 Kepengurusan Adminduk dan Surat-Surat Lainnya	110	86
<b>Total</b>		<b>110</b>	<b>86</b>

## 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 97 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	41	42.27%
		Perempuan	56	57.73%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	5	5.15%
		SMP/Sederajat	17	17.53%
		SMA/Sederajat	46	47.42%
		D1/D2/D3	10	10.31%
		D4/S1	17	17.53%
		S2	2	2.06%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	5	5.15%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	26	26.8%
		Wirausaha	13	13.4%
		Ibu Rumah Tangga	38	39.18%
		Pelajar/Mahasiswa	6	6.19%
		Petani/Nelayan	1	1.03%
		Pekerja Lepas/Freelance	3	3.09%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	5	5.15%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	96	98.97%
		Disabilitas	1	1.03%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	1.03%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

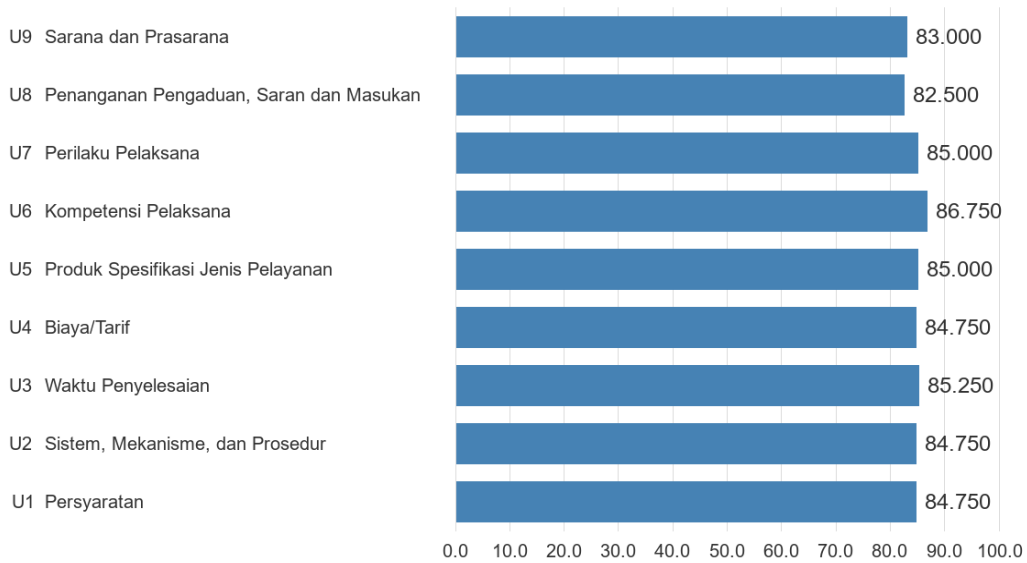
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 Kepengurusan Admindak dan Surat-Surat Lainnya	97	84.79	84.79	85.31	84.79	85.05	86.86	85.05	82.47	82.99	84.64
Rerata IKM Per Unsur												84.64
IKM Unit Layanan												84.64
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: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana, Persyaratan.

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

- Layanan sudah cukup bagus dan memuaskan, terus jaga konsistensinya
- Layanan yang baik dan purna itu menjadi kunci sukses pelayanan masyarakat
- Pelayanan saat ini sudah baik, lanjutkan.
- Pelayanan sudah sangat memuaskan & ramah
- Semoga pelayanan di kelurahan kedepannya tambah bagus
- Kedepannya semoga lebih baik lagi
- Semoga pelayanan di kelurahan kedepannya tambah bagus dan memuaskan
- Sudah sangat baik dan membantu
- Saya sangat puas dengan pelayanannya
- Pelayanan sudah bagus terus selalu dipertahankan
- Semangat melayani dan tingkatkan terus
- Tetap selalu memberikan pelayanan yg memuaskan untuk masyarakat
- Meningkatkan pelayanan dengan ramah, sopan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat

- Terimakasih atas peningkatan pelayanan kepengurusan Adminduk dan surat - surat lainnya untuk masyarakat
- Kalau menurut saya pelayanannya baik dan pas 🙏
- Layanan memuaskan
- Pelayanan udah ramah
- Pelayanan lebih cepat dan mudah
- Untuk pelayanan sudah bagus dan baik kedepan bisa lebih ditingkatkan
- Alhamdulillah pelayanannya baik dan cepat
- Alhamdulillah pelayanan nya cukup Puas, ramah dan baik perlu ditingkatkan lagi
- Pada Prinsipnya sudah baik, perlu ditingkatkan ruangan pelayanannya, mohon untuk lebih dirapikan
- Baik dan bagus dalam melayani
- Tingkatkan mutu pelayanan, jika perlu ubah menjadi digitalisasi
- Perlu adanya terobosan dalam era digital
- Tetap semangat dalam memberikan pelayanan
- Bagus, good job, Kenep mantep
- Sudah bagus tapi tetep terus ditingkatkan
- Pelayanan pada umumnya sudah baik
- Ketepatan, kecepeten dan kesesuaian keperluan sdh baik, hanya sarana dan akses yg berbasis digital perlu dimunculkan

Atas dasar temuan tersebut, Kelurahan Kenep 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:

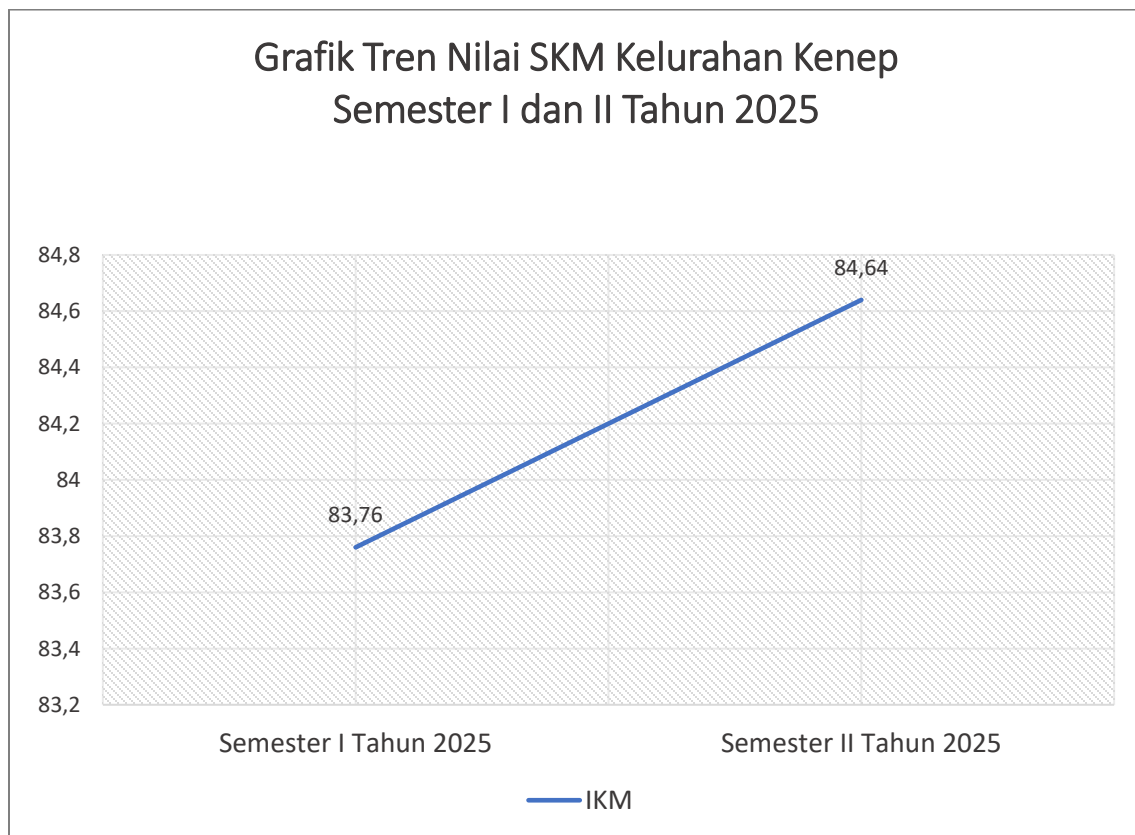
**Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut**

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Menginformasikan persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus surat sesuai dengan kebutuhan kepada pengguna layanan	Triwulan 1 Tahun 2026	Kepala Seksi Pelayanan Umum
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan review terhadap standar pelayanan salah satunya dengan membuat link google form pengaduan, saran dan masukkan dari pengguna pelanggan	Triwulan 1 Tahun 2026	Kepala Seksi Pelayanan Umum

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
3	Sarana dan Prasarana	Penataan dan merapikan ruang pelayanan	Triwulan 1 Tahun 2026	Kepala Seksi Pelayanan Umum

## 2.4 Tren Nilai SKM

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

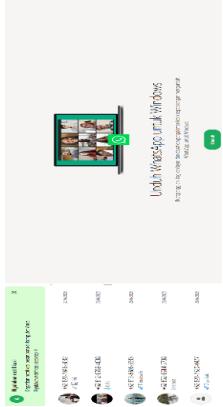
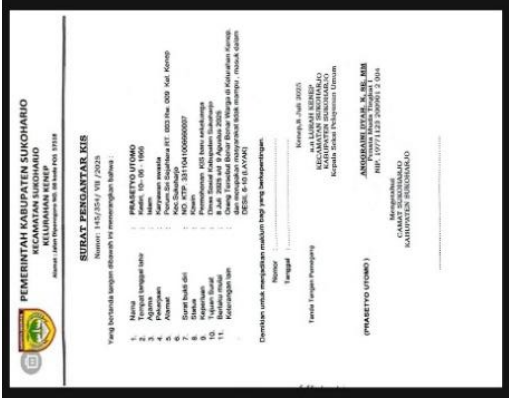
**BAB III**  
**HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**


Tidak ada data laporan dari periode sebelumnya untuk ditampilkan karena ini adalah periode pelaporan pertama dalam sistem.

**Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,350
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,430
3	Waktu penyelesaian	3,550
4	Biaya/ tarif	3,340
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,240
6	Kompetensi pelaksana	3,450
7	Perilaku pelaksana	3,530
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,145
9	Sarana dan prasarana	3,060
<b>IKM Unit Layanan</b>		<b>83,76 (B/Baik)</b>

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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Membuat <i>hotline service</i> untuk pengaduan, saran dan masukan	Sudah	Membuat <i>hotline service</i> untuk pengaduan khususnya bidang pelayanan umum agar penanganan pengaduan lebih cepat terselesaikan	
2	Produk spesifikasi jenis layanan	Membuat surat pengantar dalam format tersendiri, agar lebih spesifik dan berbeda dengan surat pengantar umum.	Sudah	Membuat surat pengantar KIS /REAKTIVASI KIS dalam format tersendiri, agar lebih spesifik dan berbeda dengan surat pengantar umum.	

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
3	Waktu pelayanan	Pengadaan Komputer	Sudah	Pengadaan komputer untuk menunjang program pelayanan administrasi kependudukan agar cepat dalam pelayanan Ketika pelayanan ramai	

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Sebanyak 97 orang mengisi SKM pada Kelurahan Kenep. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Kepengurusan Adminduk dan Surat-Surat Lainnya, dengan total responden sebanyak 97 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kenep, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 84.64. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana, Persyaratan.
4. Ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.



Lurah Kenep  
Kecamatan Sukoharjo  
Kabupaten Sukoharjo

**MUH. SHIDIQ PRAMANA, S.E.**  
Penata Tk. I  
NIP. 197007211996031003

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN KENEP

<b>A. IDENTITAS RESPONDEN</b>			
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	

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

Kritik dan Saran:

