

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



KECAMATAN MOJOLABAN
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.....	7
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	8
2.1 Analisis Responden.....	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	10
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	11
2.4 Tren Nilai SKM.....	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	14
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.....	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden	7
Tabel 2.1 Analisis Responden.....	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	10
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	12
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	14
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	14

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 MOJOLABAN 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 KECAMATAN MOJOLABAN 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	Seksi Pemerintahan	online
2	Seksi Ketentraman dan Ketertiban	online
3	Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa	online
4	Seksi Kesejahteraan Sosial	online
5	Seksi Pelayanan Umum	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 KECAMATAN MOJOLABAN dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN III 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	16 Jul 2026 - 17 Jul 2026	2
2	Pengumpulan Data	20 Jul 2026 - 30 Sep 2026	73
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	22 Sep 2026 - 30 Sep 2026	9
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	30 Sep 2026 - 01 Okt 2026	2

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	Seksi Pemerintahan	15	14
2	Seksi Ketentraman dan Ketertiban	17	14
3	Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa	19	14
4	Seksi Kesejahteraan Sosial	15	14
5	Seksi Pelayanan Umum	48	19
Total		114	75

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 114 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	56	49.12%
		Perempuan	58	50.88%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	6	5.26%
		SMP/Sederajat	5	4.39%
		SMA/Sederajat	45	39.47%
		D1/D2/D3	15	13.16%
		D4/S1	40	35.09%
		S2	3	2.63%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	31	27.19%
		TNI	1	0.88%
		POLRI	0	0%
		Swasta	21	18.42%
		Wirausaha	9	7.89%
		Ibu Rumah Tangga	14	12.28%
		Pelajar/Mahasiswa	6	5.26%
		Petani/Nelayan	2	1.75%
		Pekerja Lepas/Freelance	7	6.14%
		Pensiunan	1	0.88%
		Lainnya	5	4.39%
		Perangkat Desa	17	14.91%
		Non Disabilitas	114	100%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Disabilitas	0	0%

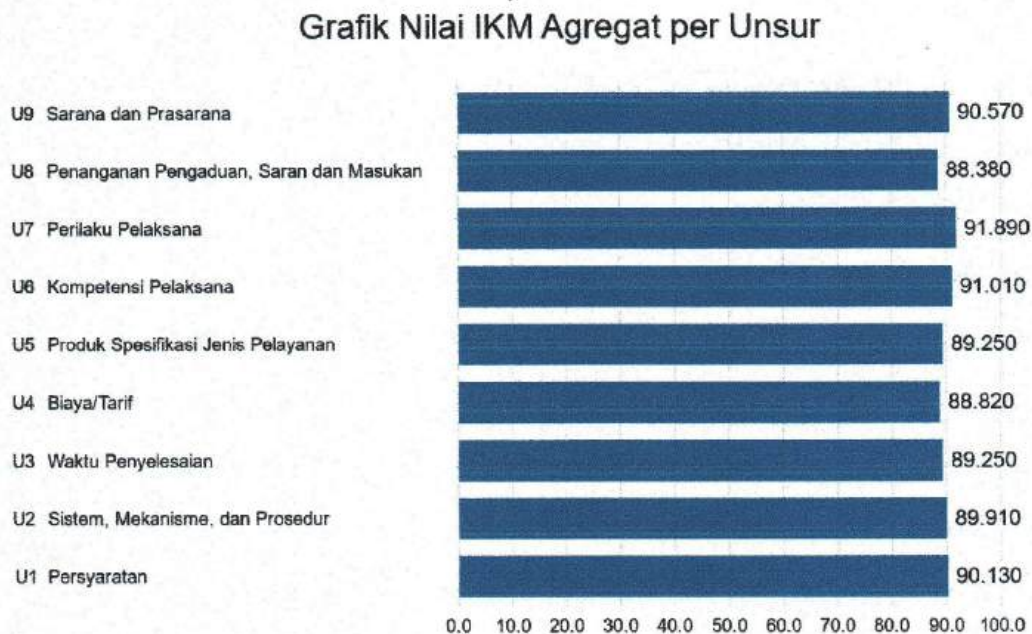
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

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

[illegible]



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, Biaya/Tarif, 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:

- a. Sudah sangat baik
- b. Pertahankan yg sudah baik..tingkatkan agar lebih baik lagi..nuwun
- c. Sudah baik. Terima kasih.
- d. Bekerja ikhlas lebih bahagia daripada tdk ikhlas
- e. Mohon dipertahankan dan ditingkatkan lg
- f. pelayanan sangat baik
- g. pelayanan bisa ditingkatkan lagi
- h. Keramahan petugas perlu ditingkatkan demi pelayanan ke masyarakat dan pemberian informasi supaya jelas dan mudah dipahami masyarakat
- i. Lebih dioptimalkan pelayanannya...agar masyarakat kalangan bawah memahami
- j. Untuk sarana prasarana, untuk pemuda tolong diperhatikan dan bimbing kami, karena banyak anak muda yang mempunyai banyak potensi tapi dari pemerintah tidak dikasih ruang untuk

berekpresi, mohon kasih ruang ke mereka mohon turun langsung dan diperhatikan mereka

- k. Pertahankan kedepan lebih baik lagi
- l. Maju terus, tingkatkan kualitas pelayanan
- m. Informasi disampaikan dengan jelas dan cepat
- n. Pertahankan ..dan lanjutkan
- o. pertahankan pelayanan terhadap masyarakat
- p. Pertahankan pelayanan yang sudah bagus
- q. Pertahankan. Utk pelayanan yg sdh baik dan memuaskan
- r. Pelayanan kesejahteraan sosial di kecamatan Mojolaban dilaksanakan dengan baik.
- s. Perintah surat yg untuk segera ditindak lanjuti seharusnya waktunya jangan terlalu mepet sekali
- t. Pelayanan sangat baik dan memuaskan
- u. Pelayanan sudah baik dan memuaskan. Pertahankan.

Atas dasar temuan tersebut, KECAMATAN MOJOLABAN 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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyediakan dan mengoptimalkan kanal pengaduan, saran, dan masukan yang mudah diakses masyarakat	Triwulan IV	Tim Kerja publik dan Tata Laksana
2	Biaya/Tarif	Memperjelas dan mempublikasikan informasi bahwa pelayanan tidak dipungut biaya (gratis)	Triwulan IV	Tim Kerja publik dan Tata Laksana
3	Waktu Penyelesaian	Menambah personel/petugas pada bagian pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan beban kerja	Triwulan IV	Tim Kerja publik dan Tata Laksana

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KECAMATAN MOJOLABAN 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 KECAMATAN MOJOLABAN 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 MOJOLABAN periode TRIWULAN II 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	85.92
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.97
3	Waktu Penyelesaian	87.85
4	Biaya/Tarif	99.61
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.84
6	Kompetensi Pelaksana	88.03
7	Perilaku Pelaksana	88.83
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97.06
9	Sarana dan Prasarana	86.67

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. KECAMATAN MOJOLABAN 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

N o	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindakla njuti (Sudah/B elum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/ha mbatan yang dihadapi)	Dokume ntasi Kegiatan
1	Persyara tan	Melakukan sosialisasi terhadap persyaratan layanan sesuai dengan standar pelayanan	Sudah	Sosialisasi terhadap persyaratan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kepada Perangkat Desa dimana nanti bisa	Terlampi r

				meyampaikan kepada pengguna layanan dilaksanakan pada saat Rapat Koordinasi Peningkatan Efektifitas Pelayanan Terpadu di Kecamatan Mojolaban Tahun 2026 Di Ruang Rapat Kecamatan Mojolaban, Kamis, 10 September 2026	
2	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki/mengganti/ menambah sarana dan prasarana pelayanan jadi lebih baik lagi	Sudah	Menambah sarana dan prasarana pelayanan berupa printer untuk memperlanca r pelayanan terutama untuk mencetak penerbitan surat rekomendasi pembelian BBM bersubsidi	Terlampi r
3	Waktu penyelesaian	Penambahan loket layanan	Sudah	Penambahan loket layanan telah dilaksanakan pada saat ada PKL dari SMK Veteran 1 Sukoharjo pada Bulan Juli s/d September 2026	Terlampi r

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 114 orang mengisi SKM pada KECAMATAN MOJOLABAN. Dari beberapa layanan yang ada, Seksi Pelayanan Umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 48 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di KECAMATAN MOJOLABAN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 89.93. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KECAMATAN MOJOLABAN telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, September 2026

Plt. Camat Mojolaban
Kabupaten Sukoharjo



Miftah Candra Ardi, S.STP.
Pembina
NIP. 198105161999121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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)



3. Dokumentasi Realisasi Rencana Tindak Lanjut

Sosialisasi terhadap persyaratan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kepada Perangkat Desa dimana nanti bisa menyampaikan kepada pengguna layanan dilaksanakan pada saat Rapat Koordinasi Peningkatan Efektifitas Pelayanan Terpadu di Kecamatan Mojolaban Tahun 2026 di Ruang Rapat Kecamatan Mojolaban, Kamis, 10 September 2026



Menambah sarana dan prasarana pelayanan berupa printer untuk mempercepat pelayanan terutama untuk mencetak penerbitan surat rekomendasi pembelian BBM bersubsidi



Penambahan loket layanan telah dilaksanakan pada saat ada PKL dari SMK Veteran 1 Sukoharjo pada Bulan Juli s/d September 2026

