

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



**KECAMATAN KARTASURA
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

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	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.....	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	13
BAB IV KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner.....	16
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	17

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	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut	12
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	13
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 KARTASURA 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 KARTASURA 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 Kecamatan Kartasura	online
2	Layanan Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa Kecamatan Kartasura	online
3	Layanan Seksi Pemerintahan Kecamatan Kartasura	online
4	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	online
5	Layanan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Kecamatan Kartasura	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:

- 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 KARTASURA 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 1 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	20 Okt - 21 Okt 2025	2
2	Pengumpulan Data	23 Okt - 25 Nov 2025	24
3	Pengelolaan Data Hasil dan Analisis Hasil	25 Nov – 26 Nov 2025	2
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	27 Nov-30 Nov 2025	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	Layanan Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Kartasura	20	19

2	Layanan Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa Kecamatan Kartasura	20	19
3	Layanan Seksi Pemerintahan Kecamatan Kartasura	20	19
4	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	100	80
5	Layanan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Kecamatan Kartasura	10	10
Total		170	147

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 210 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	93	44.29%
		Perempuan	117	55.71%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	3	1.43%
		SMP/Sederajat	5	2.38%
		SMA/Sederajat	63	30%
		D1/D2/D3	31	14.76%
		D4/S1	95	45.24%
		S2	13	6.19%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	24	11.43%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	49	23.33%
		Wirausaha	28	13.33%
		Ibu Rumah Tangga	28	13.33%
		Pelajar/Mahasiswa	14	6.67%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	6	2.86%
		Pensiunan	12	5.71%
		Lainnya	37	17.62%
	Perangkat Desa	12	5.71%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	209	99.52%
		Disabilitas	1	0.48%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	0.48%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

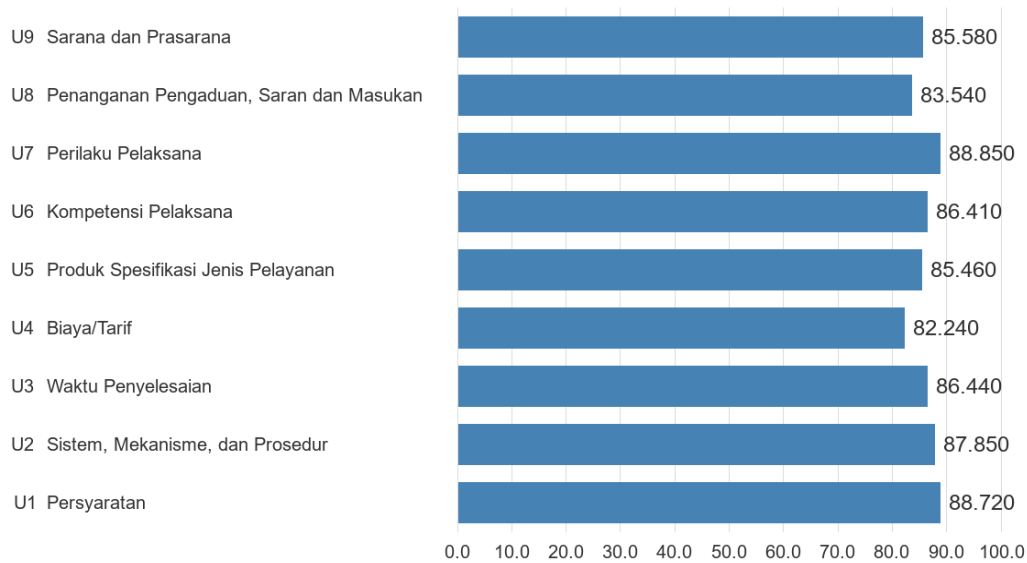
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

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	Layanan Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Kartasura	20	91.25	87.50	87.50	86.25	87.50	92.50	91.25	88.75	92.50	89.44
2	Layanan Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa Kecamatan Kartasura	35	87.14	85.71	82.14	83.57	83.57	85.71	87.14	83.57	84.29	84.78
3	Layanan Seksi Pemerintahan Kecamatan Kartasura	45	84.44	85.56	82.78	77.78	80.00	81.11	83.89	81.11	82.78	82.14
4	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	100	91.00	89.75	90.00	82.75	88.50	88.50	91.25	84.00	86.00	87.97
5	Layanan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban	10	85.00	87.50	80.00	85.00	82.50	80.00	87.50	80.00	85.00	83.61

	Kecamatan Kartasura											
Rerata IKM Per Unsur		88.72	87.85	86.44	82.24	85.46	86.41	88.85	83.54	85.58	86.12	
IKM Unit Layanan		86.12										
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: Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- a. Pelayanan ke masyarakat supaya di tingkatkan. Pelayanan admin digital segera di sosialisasikan dan di wujudkan.
- b. Keseluruhan pelayanan sudah sangat memuaskan. Tetap tingkatkan agar pemenuhan pelayanan dapat dimaksimalkan dan selalu makin baik.

Atas dasar temuan tersebut, KECAMATAN KARTASURA 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	Biaya/Tarif	Menempelkan informasi di ruang pelayanan dan website kecamatan.	Triwulan 1	Camat Kartasura
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Meletakkan kotak saran ke tempat yang lebih terlihat	Triwulan 1	Camat Kartasura
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Triwulan 1	Camat Kartasura

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KECAMATAN KARTASURA 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 menunjukkan tren penurunan yang perlu menjadi perhatian. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa KECAMATAN KARTASURA 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 Kartasura Semester I Periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti pada table di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

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

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur dengan nilai terendah yang berasal dari SKM. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

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 Penyelesaian	1.1 Mempersingkat waktu pelayanan yang ada dan informasi waktu dan jam pelayanan sesuai standar pelayanan.	Sudah	Sosialisasi kepada perangkat Kecamatan khususnya bidang pelayanan tentang waktu dan jam pelayanan	
2	Prosedur Pelayanan	2.1 Memberi pemahaman sesuai SOP Pelayanan	Sudah	Makukan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan terhadap petugas pelayanan	
3	Perilaku Petugas	3.1 Memberikan pengarahan khusus terkait <i>service excellent</i>	Sudah	Memberikan pengarahan kepada perangkat Kecamatan khususnya bidang pelayanan tentang <i>service excellent</i>	

BAB IV KESIMPULAN

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

- a. Sebanyak 210 orang mengisi SKM pada KECAMATAN KARTASURA. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 100 orang.
- b. Pelaksanaan pelayanan publik di KECAMATAN KARTASURA, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 86.12. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- c. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Sukoharjo, 30 November 2025



Ikhwan Sapto Darmono, S.Pd., M.Pd.
Pembina Utama Muda
NIP. 19681202 199403 1 007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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 (Foto Pelaksanaan SKM)
 1. Pemasangan QR Scan di Pelayanan untuk memudahkan responden untuk mengisi survey secara online



2. Menyebarkan survey kepada Responden

