

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



**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
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.....	10
2.4 Tren Nilai SKM .....	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	14
BAB IV KESIMPULAN .....	1
LAMPIRAN.....	2
1. Kuesioner .....	2
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	4

## 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 .....	9
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut .....	12
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya) .....	14
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 Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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	Ijin Belajar	online
2	Kenaikan Gaji Berkala	online
3	Kenaikan Pangkat	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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 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 Okt 2025 - 20 Okt 2025	20
2	Pengumpulan Data	21 Okt 2025 - 25 Nov 2025	36
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	21 Okt 2025 - 25 Nov 2025	36
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	25 Nov 2025 - 30 Nov 2025	6

#### 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**

<b>No</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Jumlah Populasi</b>	<b>Sampel Minimum</b>
1	Ijin Belajar	200	132
2	Kenaikan Gaji Berkala	250	152
3	Kenaikan Pangkat	200	132
<b>Total</b>		<b>650</b>	<b>416</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 668 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	257	38.47%
		Perempuan	411	61.53%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	0.15%
		SMP/Sederajat	3	0.45%
		SMA/Sederajat	42	6.29%
		D1/D2/D3	111	16.62%
		D4/S1	428	64.07%
		S2	79	11.83%
		S3	4	0.6%
3.	Pekerjaan	ASN	665	99.55%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	3	0.45%
			Perangkat Desa	0
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	668	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

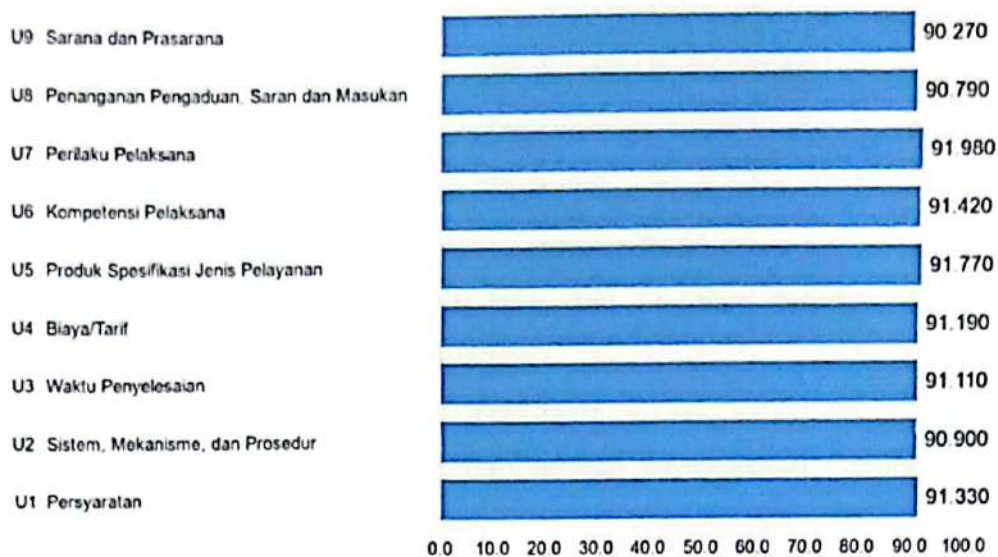
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 dimensi 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	ljin Belajar	217	91.47	90.32	91.59	91.01	91.71	90.67	91.59	90.44	90.32	91.00
2	Kenaikan Gaji Berkala	259	91.31	91.02	90.44	90.06	91.22	90.93	91.99	90.54	89.86	90.81
3	Kenaikan Pangkat	192	91.15	91.41	91.54	92.97	92.58	92.71	92.58	91.54	90.89	91.94
Rerata IKM Per Unsur			91.33	90.90	91.11	91.19	91.77	91.42	91.98	90.79	90.27	91.20
IKM Unit Layanan			91.20									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									

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: Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Tingkatkan pelayanan semoga kedepannya lebih baik lagi
- Selalu ditingkatkan pelayanan primanya
- Semua kegiatan harus transparan dan membantu meningkatkan kualitas kerja
- Mohon dipertahankan dan selalu diperbaiki di setiap layanan
- Pelayanan sudah baik dan supaya dipertahankan, bahkan bisa lebih meningkat lagi.
- Disarankan adanya notifikasi atau pemberitahuan (melalui email atau WhatsApp) ketika proses izin belajar sudah selesai.
- Terkadang Uma error terjadi ketika penyampaian informasi atau permintaan data yg serba dadakan dan sifatnya segera. Sekedar masukan, untuk peningkatan keakuratan dan efisiensi dalam pengumpulan data, dimatangkan terlebih dahulu sebelum informasi diturunkan, jadi tidak ada yg namanya kerja dua kali

- h. Saya sangat puas dengan pelayanan yang di berikan,cepat dan mudah di pahami,apabila ada kendala cepat di tangani dengan cepat.
- i. Sebaiknya memakai LINK atau PORTAL biar tau perkembangan pengajuan SIB itu sampai mana dan jika ada kendala atau berkas hilang biar terlihat. Terimakasih..  
Tetapi selama ini sudah baik
- j. Aplikasi e-siaga sebagai sarana arsip yg baik
- k. Layanan Gaji Berkala sdh baik dan berjalan dengan lancar sesuai ketentuan tanpa dipungut biaya.
- l. Mungkin di tambah layanan line telpun jika jam jam sibuk..
- m. Pelayanan sangat mudah dan sangat memuaskan , ditingkatkan lagi dalam pelayanan selanjutnya.
- n. Kami sangat puas dan nyaman pada pelayanan BKPSDM terutama bidang kepegawaian, pelayanan Kenaikan Gaji Berkala dan bidang yang lainnya .
- o. Secara umum sudah baik, namun bisa ditingkatkan lagi pada aplikasinya agar user experience dan user interface lebih mudah digunakan dan user friendly
- p. Semoga dengan pelayanan yang sudah ada ini bisa di jaga kualitasnya dan bila perlu di tingkatkan lagi ,semoga denga. Pelayanan yang baik.menghasilkan yang baik
- q. sebaiknya ada aplikasi/ media untuk melihat progress sampai mana proses kenaikan pangkat, agar kami bisa memantau prosesnya sama dimana (mungkin bisa disinkronisasi memakai aplikasi yang sudah ada siaga/simpeg/ yang lain)
- r. Saya mengucapkan banyak bahwa sejak ada aplikasi SIGALA preses KGB lebih cpt dari pada manual
- s. Peningkatan layanan dalam kenaikan gaji berkala sudah baik dan menggunakan pemanfaatn digitalisasi. Sebelumnya pengambilan dokumen KGB harus ke kantor, sekarang pengambilan dokumen melalui website/situs.
- t. Terima kasih atas bantuannya, semoga pelayanan semakin prima
- u. Layanan Kenaikan Pangkat sudah baik dan berjalan sesuai ketentuan yg berlaku tanpa dipungut biaya.
- v. Saya sangat puas dengan layanan ini
- w. Semoge pelaksanaan layanan ini dapat lebih baik daripada sebelumnya

- x. Pelayanan sudah sangat baik sehingga sangat memudahkan bagi kami untuk mengurus kenaikan pangkat, terimakasih atas dedikasinya.
- y. Dalam melaksanakan tugas sebagai ASN SUKOHARJO,wajib sesuai aturan dan tata tertib,bersinergi dan berkolaborasi
- z. Dalam pelayanan KP , BKPSDM sudah bagus, mohon ditingkatkan dan dipertahankan.
- aa.Pelayanan sangat bagus, cepat dan memuaskan sesuai regulasi dan tanpa dipungut biaya apapun
- bb.Pertahankan dan terimakasih atas pelayanan yang sudah diberikan
- cc. pelayanan baik dan tepat waktu agar dapat dipertahankan ditingkatkan
- dd.semoga dalam memberikan pelayanan tetap dipertahankan

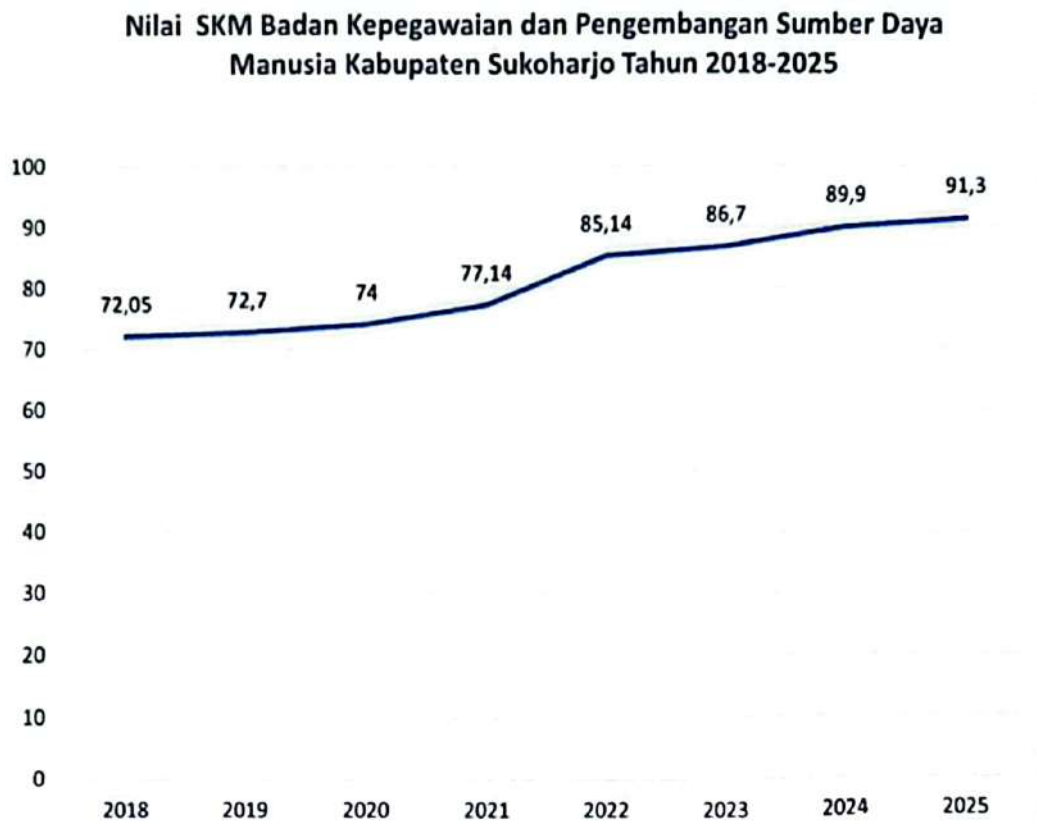
Atas dasar temuan tersebut, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah 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	Evaluasi dan pengembangan aplikasi yang diperlukan	Triwulan II	Bidang PKIK, Bidang Mutasi
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur penanganan aduan	Triwulan II	Sekretariat
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Triwulan II	Sekretariat
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Rapat koordinasi kepegawaian	Triwulan II	Sekretariat, Bidang PKIK, Bidang Mutasi, Bidang PSDM

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 belum dapat dianalisis karena data historis tidak memadai. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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)**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan Pelayanan	90,85	A
2	Prosedur Pelayanan pada Aplikasi	89,96	A
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	86,27	B
4	Biaya/Tarif dalam Pelayanan	97,77	A
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	92,63	A
6	Kecepatan Respon	93,19	A
7	Kemudahan Fitur	90,51	A
8	Penanganan Pengaduan	91,85	A
9	Kualitas Konten	91,29	A

Keterangan : Laporan terpisah

**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	Tidak ada Rencana Tindak Lanjut yang diinput pada periode sebelumnya.	-	-	-	-

Keterangan : Laporan terpisah

## BAB IV KESIMPULAN

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

- a. Sebanyak 668 orang mengisi SKM pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Dari beberapa layanan yang ada, Kenaikan Gaji Berkala menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 259 orang.
- b. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 91.2. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- c. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
- d. Tidak ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

Sukoharjo, 4 Desember 2025

Kepala Badan Kepegawaian dan  
Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Kabupaten Sukoharjo



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**

<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:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)





**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER II  
TAHUN 2025**



**BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUKOHARJO  
TAHUN 2025**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan

peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia periode Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan Pelayanan	90,85	A
2	Prosedur Pelayanan pada Aplikasi	89,96	A
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	86,27	B
4	Biaya/Tarif dalam Pelayanan	97,77	A
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	92,63	A
6	Kecepatan Respon	93,19	A
7	Kemudahan Fitur	90,51	A
8	Penanganan Pengaduan	91,85	A
9	Kualitas Konten	91,29	A

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 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu penyelesaian	1.1 Evaluasi pelayanan kepegawaian di BKPSDM dan Pengembangan aplikasi yang diperlukan			V		Sekretariat
		1.2 Pengembangan aplikasi yang diperlukan				V	Bidang PKIK
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan				V	Sekretariat
		Penyelenggaraan rapat koordinasi			V	V	Bidang Mutasi, Bidang PKIK
3	Perilaku Petugas	Evaluasi terhadap prosedur pelayanan				√	Sekretariat

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Akan dilakukan evaluasi pelayanan kepegawaian di BKPSDM	Sudah	Rapat intern BKPSDM terkait evaluasi pelayanan dan perlunya pembaharuan SOP pelayanan	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1t6ExyNPcrQzRoYGjoFtwUidZ_QF0VcKy">https://drive.google.com/drive/folders/1t6ExyNPcrQzRoYGjoFtwUidZ_QF0VcKy</a>	Kekurangan SDM dalam pelayanan
2	Akan dilakukan pengembangan aplikasi yang diperlukan	Sudah	Pengembangan aplikasi SIAP ON, terkait presensi online  Pengembangan aplikasi SINDIKA (Sistem Integrasi Digital AKPK), yang merupakan aplikasi terkait pengembangan kompetensi	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1t6ExyNPcrQzRoYGjoFtwUidZ_QF0VcKy">https://drive.google.com/drive/folders/1t6ExyNPcrQzRoYGjoFtwUidZ_QF0VcKy</a>	Terbatasnya anggaran untuk pengembangan aplikasi.
3	Akan dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Telah dilaksanakan rapat evaluasi dan monitoring prosedur pelayanan	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1t6ExyNPcrQzRoYGjoFtwUidZ_QF0VcKy">https://drive.google.com/drive/folders/1t6ExyNPcrQzRoYGjoFtwUidZ_QF0VcKy</a>	Kurangnya SDM

4	Akan dilaksanakan rapat koordinasi kepegawaian	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telah dilaksanakan Rapat Koordinasi Kepegawaian pada bulan Juli 2025 yang diikuti oleh semua kasubbag umum dan kepegawaian dan pengelola kepegawaian dari kormin dan SMP se Kabupaten Sukoharjo</li> <li>- Telah dilaksanakan Rapat Koordinasi Kepegawaian pada bulan September 2025 yang diikuti oleh semua kasubbag umum dan kepegawaian dan pengelola kepegawaian dari kormin dan SMP se Kabupaten Sukoharjo</li> </ul>	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1t6ExyNPcrQzRoYGjoFtwUidZ_QFOVcKy">https://drive.google.com/drive/folders/1t6ExyNPcrQzRoYGjoFtwUidZ_QFOVcKy</a>	Terbatasnya anggaran sehingga jumlah peserta juga lebih terbatas
---	--	-------	---	---	--

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Review terhadap aplikasi pelayanan kepegawalan	Pengajuan anggaran untuk pengembangan aplikasi.	Tahun 2026	Bidang PKIK	- Bidang PSDM - Sekretariat
2	Memenuhi kekurangan SDM yang berimbas pada pelayanan kepegawalan	Pengajuan formasi pengadaan CPNS atau PPPK Tahun 2025 atau revisi peta jabatan sesuai jabatan yang dibutuhkan.	Tahun 2026	Sekretariat	Bidang Mutasi

Sukoharjo, 4 Desember 2025

Kepala Badan Kepegawaian dan  
Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Kabupaten Sukoharjo



SUMINI, SE.,MM  
Pembina Tk.I  
NIP. 196810211994032010