

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**KELURAHAN SONOREJO
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.....	6
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	7
2.1 Analisis Responden	7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM.....	11
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	12
BAB IV KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner.....	15
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	16

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	7
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut	11
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	12
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	13

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 SONOREJO 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 public 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 SONOREJO 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	Survei Pelayanan umum	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:

- 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 SONOREJO dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN I 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	01 Jan 2026 - 15 Jan 2026	15
2	Pengumpulan Data	16 Jan 2026 - 28 Feb 2026	44
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	02 Mar 2026 - 16 Mar 2026	15
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	17 Mar 2026 - 31 Mar 2026	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	Survei Pelayanan umum	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 50 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	18	36%
		Perempuan	32	64%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	2%
		SMP/Sederajat	7	14%
		SMA/Sederajat	25	50%
		D1/D2/D3	5	10%
		D4/S1	12	24%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		3.	Pekerjaan	ASN
TNI	1			2%
POLRI	1			2%
Swasta	7			14%
Wirausaha	8			16%
Ibu Rumah Tangga	16			32%
Pelajar/Mahasiswa	4			8%
Petani/Nelayan	0			0%
Pekerja Lepas/Freelance	2			4%
Pensiunan	1			2%
Lainnya	2			4%
Perangkat Desa	0			0%
4.	Kategori Pengguna Layanan			Non Disabilitas
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

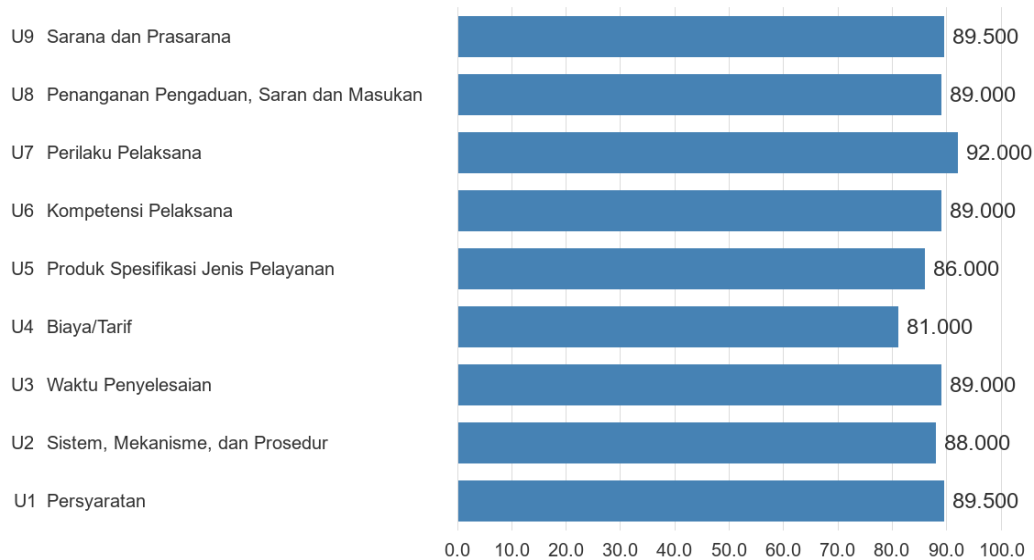
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Survei Pelayanan umum	50	89.50	88.00	89.00	81.00	86.00	89.00	92.00	89.00	89.50	88.11
Rerata IKM Per Unsur			89.50	88.00	89.00	81.00	86.00	89.00	92.00	89.00	89.50	88.11
IKM Unit Layanan			88.11									
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, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 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:

- Permudah Layanan, baik dan cepat menjadi semakin lebih baik
- Sudah cukup baik lanjutkan mantap
- Sudah baik
- Tetap semangat melayani warga kelurahan Sonorejo dan tetap berusaha untuk Menjadi yang terbaik dimanapun.
- Yg sudah baik di pertahankan dan di lakukan dng baik
- Semoga semakin responsif dalam memberikan pelayanan
- pelayanan sudah bagus dan tetap di pertahankan demi kepuasan masyarakat sonorejo
- Lebih solid lagi untuk semua perangkat, agar pelayanan semakin maksimal
- Lebih solid lagi untuk semua perangkat, agar pelayanan semakin maksimal
- Lebih solid lagi untuk semua perangkat, agar pelayanan semakin maksimal
- pelayanan sudah bagus dan tetap di pertahankan demi kepuasan masyarakat
- Ramah dalam pelayanannya
- Pelayanan masyarakat di Kelurahan Sonorejo sudah sangat baik.
- Pelayanan untuk masyarakat yang dilaksanakan di tingkat kelurahan sonorejo sudah bagus, sangat ramah melayani dalam melayani masyarakat dan melayani dengan sepenuh hati dan cepat tanggap apa yang dibutuhkan masyarakat.

- Pelayanan untuk masyarakat yang dilaksanakan di tingkat kelurahan sonorejo sudah bagus, sangat ramah melayani dalam melayani masyarakat dan melayani dengan sepenuh hati dan cepat tanggap apa yang dibutuhkan masyarakat.
- Pelayanan sudah baik bisa ditingkatkan lagi
- Pelayanan sudah sesuai prosedur yg berlaku, pelayanan ramah & memumaskan
- Tingkatkan pelayanan agar lebih baik lagi
- Pelayanan sudah sangat Memuaskan Mohon dilanjutkan
- Pelayanannya sangat ramah dan sopan
- Semoga semakin maju kedepannya
- Sangat membantu
- Kelurahan Sonorejo semakin maju
- Sudah sesuai harapan masyarakat,tetap tingkatkan mutu pelayanan jangan sampai kendor.
- sudah baik
- Semua perangkat kelurahan lebih kompak dan bersama terjun ke masyarakat
- Sudah bagus semoga lebih dit
- Sudah bagus semoga lebih ditngkatkannlagi
- Tetep meningkat kwalitaspel kepd masyarakat jaga kebersihan lingkungan kantor.
- Semoga..semua..tetap amanah
- Semakin di tingkatkan
- Saya setuju dengan program ini
- Pelayanan cukup memuaskan.
- Pelayanan di Kelurahan Sonorejo sangat baik dan memuaskan sekali
- Semoga semakin baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- Lebih di tingkatkan
- Tidak ada kelurahan Sonorejo sudah josjiss
- Kebersihan kantor lebih diperhatikan
- Pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik,mohon dipertahankan
- Pelayanan sudah baik sama sekali tidak ada Pungli
- Pelayanan sudah baik
- saya sangat puas dan senang pegawai juga ramah dan murah senyum semoga tetap berjalan dengan baik
- Pelayanan sudah bagus.Tetap dijaga.Dan terima kasih sudah memudahkan warga nya mengurus surat²
- Pelayanan sudah sangat bagus
- semoga pelayanannya lebih baik lagi
- semoga pelayanan lebih baik lagi
- Cukup ramah dan baik
- sudah cukup baik sarana dan prasanannya
- Semoga terus berusaha memajukan daerah sonorejo

Atas dasar temuan tersebut, KELURAHAN SONOREJO 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

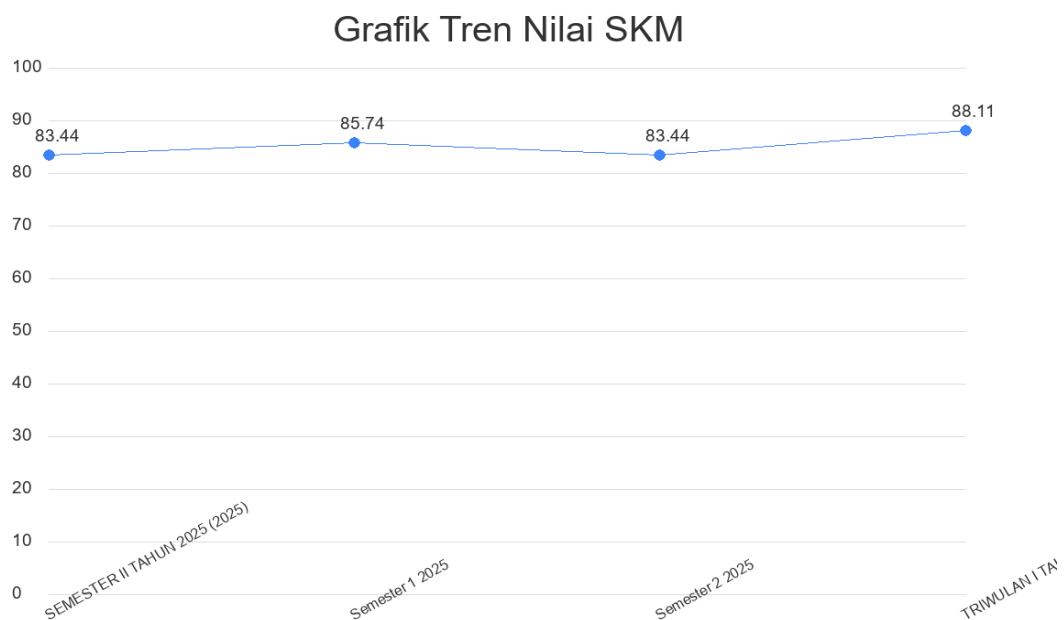
yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan review terhadap standar pelayanan	Triwulan 1	Tim kerja kelurahan sonorejo
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan review terhadap standar pelayanan	Triwulan 1	Tim kerja kelurahan sonorejo
3	Biaya/Tarif	Menginformasikan pelayanan gratis kepada pengguna layanan	Triwulan 1	Tim kerja kelurahan sonorejo

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KELURAHAN SONOREJO 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 peningkatan yang positif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa KELURAHAN SONOREJO 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 KELURAHAN SONOREJO periode SEMESTER II TAHUN 2025 (2025) 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	82.75
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83.25
3	Waktu Penyelesaian	83.25
4	Biaya/Tarif	81.25
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.50
6	Kompetensi Pelaksana	84.25
7	Perilaku Pelaksana	84.75
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82.75
9	Sarana dan Prasarana	85.25

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. KELURAHAN SONOREJO 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 ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Biaya/Tarif	Melakukan review kepuasan pelayanan	Sudah	Sudah di sosialisasikan dan disampaikan langsung ke warga	
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan review terhadap standar pelayanan	Sudah	Menerima semua aduan dan langsung ditindaklanjuti	
3	Persyaratan	Melakukan review terhadap standar pelayanan	Sudah	Memberikan syarat dengan jelas	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 50 orang mengisi SKM pada KELURAHAN SONOREJO. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Survei Pelayanan umum, dengan total responden sebanyak 50 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di KELURAHAN SONOREJO, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 88.11. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KELURAHAN SONOREJO telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 0% (0 dari 3 rencana).
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:
 - Melakukan review kepuasan pelayanan, tanpa keterangan hambatan
 - Melakukan review terhadap standar pelayanan, tanpa keterangan hambatan
 - Melakukan review terhadap standar pelayanan, tanpa keterangan hambatan

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN SONOREJO

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)