

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



**KELURAHAN JETIS KECAMATAN SUKOHARJO
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
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	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3
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.....	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner.....	14
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	16

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur	6
Gambar 2.2 Grafik Tren Nilai SKM	8

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 Jetis 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;
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Kelurahan Jetis 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	Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan	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 :

1. Persyaratan : Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian : Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
4. Biaya/Tarif : Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana : Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana : Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan : Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
9. 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 Jetis 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 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 - 31 Jul 2025	31
2	Pengumpulan Data	01 Agt 2025 - 31 Okt 2025	92
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	03 Nov 2025 - 14 Nov 2025	12
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	17 Nov 2025 - 28 Nov 2025	12

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 Publik dan Administrasi Kependudukan	250	152
	Total	250	152

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 152 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	84	55.26%
		Perempuan	68	44.74%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	4	2.63%
		SMP/Sederajat	8	5.26%
		SMA/Sederajat	104	68.42%
		D1/D2/D3	7	4.61%
		D4/S1	26	17.11%
		S2	3	1.97%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	6	3.95%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	69	45.39%
		Wirausaha	15	9.87%
		Ibu Rumah Tangga	15	9.87%
		Pelajar/Mahasiswa	12	7.89%
		Petani/Nelayan	5	3.29%
		Pekerja Lepas/Freelance	5	3.29%
		Pensiunan	3	1.97%
		Lainnya	22	14.47%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	152	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

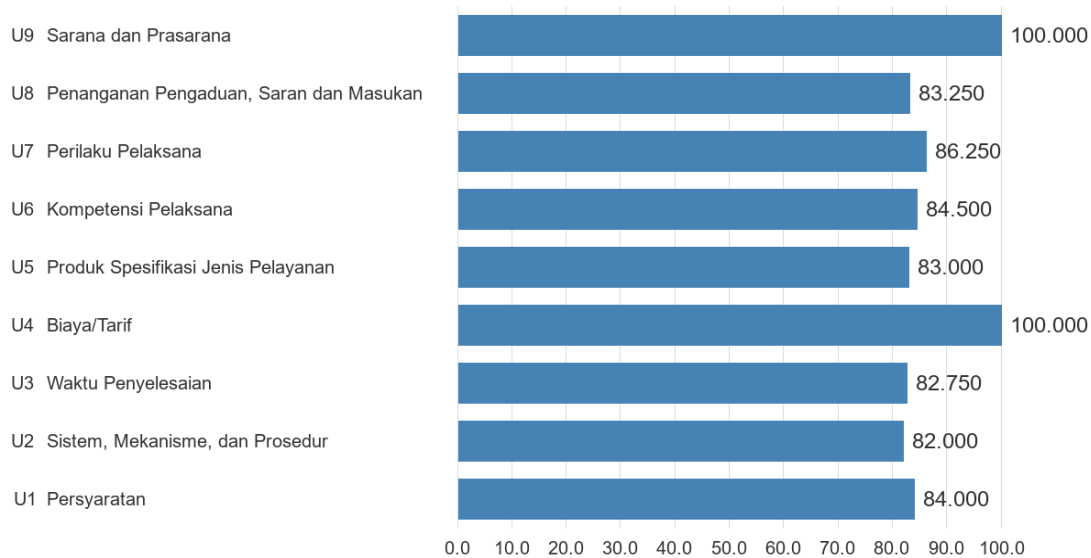
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 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 Publik dan Administrasi Kependudukan	152	84.05	81.91	82.73	100.00	83.06	84.54	86.18	83.22	100.00	87.31
Rerata IKM Per Unsur			84.00	82.00	82.75	100.00	83.00	84.50	86.25	83.25	100.00	87.31
IKM Unit Layanan			87.31									
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: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, 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 :

- Mohon meningkatkan fasilitas untuk kenyamanan ruang pelayanan umum
- Pelayanan sudah baik
- Semoga lebih amanah
- Perbaiki ruang pelayanan
- Tingkatkan kemudahan pelayanan
- Pelayanan oke
- Terimakasih, pelayanan cepat
- Tingkatkan kecepatan pelayanan
- Mohon ditingkatkan kenyamanan ruang pelayanan
- Lakukan peningkatan sistem dan kualitas aparatur, seperti digitalisasi dan evaluasi, serta fokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, melalui sapaan ramah, responsif, transparan, dan efisien
- Pelayanan sudah bagus perlu ditingkatkan untuk kedepannya lebih tepat, tepat waktu agar masyarakat puas
- Pelayanan bagus.. minimal dipertahankan
- Jaga kualitas pelayan

- Tingkatkan pelayanan kepada masyarakat Jetis
- Pelayanan baik tapi ruang pelayanan kurang nyaman
- Tingkatkan mutu pelayanan
- Petugas sangat membantu dalam pengurusan KIS
- Informasi yang diberikan jelas dan membantu, terimakasih kak
- Petugas ramah, pelayanan cepat, semoga segera selesai rehap gedungnya
- Tingkatkan kualitas pelayanan agar semakin baik
- Terimakasih informasinya sangat membantu, semoga pelayanan semakin baik untuk masyarakat

Atas dasar temuan tersebut, Kelurahan Jetis 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 :

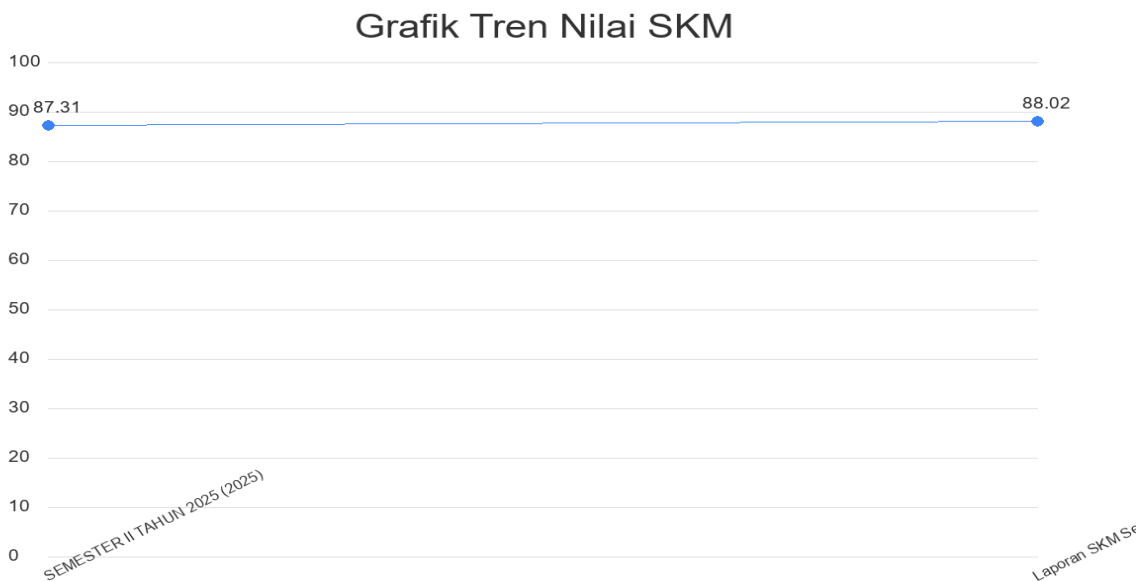
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penyusunan dan pemasangan alur pelayanan (flowchart) di ruang pelayanan.	Triwulan 1	Kepala Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Jetis
2	Waktu Penyelesaian	1. Penataan beban kerja petugas (redistribusi tugas agar tidak menumpuk pada satu orang) 2. Monitoring dan evaluasi bulanan atas kepatuhan terhadap waktu penyelesaian layanan	Triwulan 1	Kepala Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Jetis
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Inventarisasi seluruh jenis layanan kelurahan dan produk yang dihasilkan (contoh: surat pengantar, SKTM, surat keterangan domisili, dsb).	Triwulan 1	Kepala Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Jetis

		2. Sosialisasi kepada masyarakat tentang jenis dan hasil produk layanan. 3. Monitoring dan evaluasi kesesuaian produk layanan secara triwulanan.		
--	--	---	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Jetis 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 Jetis 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 (SKM) Kelurahan Jetis Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo periode Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka seperti terlihat pada tabel di bawah ini :


Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.38
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.43
3	Waktu Penyelesaian	3.28
4	Biaya/Tarif	4.00
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan	3.35
6	Kompetensi Pelaksana	3.47
7	Perilaku Pelaksana	3.49
8	Sarana dan Prasarana	3.32
9	Penanganan Aduan	4.00

Berdasarkan data di atas, ada 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah yaitu waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, serta produk, spesifikasi dan jenis layanan.

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 Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Percepatan waktu pelayanan sesuai dengan SOP Layanan - Penambahan Digitalisasi Layanan 	<p>Sudah</p> <p>Sudah</p>	<p>Menerapkan SOP dipadukan dengan pengawasan pada setiap jenis pelayanan untuk memastikan pelayanan tidak memakan waktu yang lama. Tantangan : masyarakat yang kritis.</p> <p>Digitalisasi Layanan “PASTI GO” Pelayanan Administrasi Surat Keterangan Usaha secara Tepat, Cepat dan Inovatif dengan <i>Google Form</i> untuk Kemajuan UMKM Kelurahan Jetis Kabupaten Sukoharjo. Tantangan : maintenance sistem dan pengawasan.</p>	 

		- Instalasi SIAK	Sudah	Integrasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Tantangan : Keamanan dan kerahasiaan data.	
--	--	------------------	-------	--	---

BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 152 orang mengisi SKM pada Kelurahan Jetis. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan, dengan total responden sebanyak 152 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Jetis, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 87.31. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Sukoharjo, November 2025



Lurah Jetis
Suyanto, SE., MM.

Pembina

NIP. 19740204 199703 1 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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)



