

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



KELURAHAN KARTASURA
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..... 10

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 12

BAB IV KESIMPULAN..... 14

LAMPIRAN 15

 1. Kuesioner 15

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan Realisasi SKM.....17

 3. 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 6

Tabel 2.1 Analisis Responden 7

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan..... 8

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut 10

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 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:

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

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan KELURAHAN 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	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 KARTASURA dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN II TAHUN 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	15 April 2026 – 15 April 2026	1
2	Pengumpulan Data	15 April 2026 – 15 Juni 2026	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	15 Juni 2026 – 30 Juni 2026	15
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	25 Juni 2026 – 30 Juni 2026	5

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 Umum	65	56
Total		65	56

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 65 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

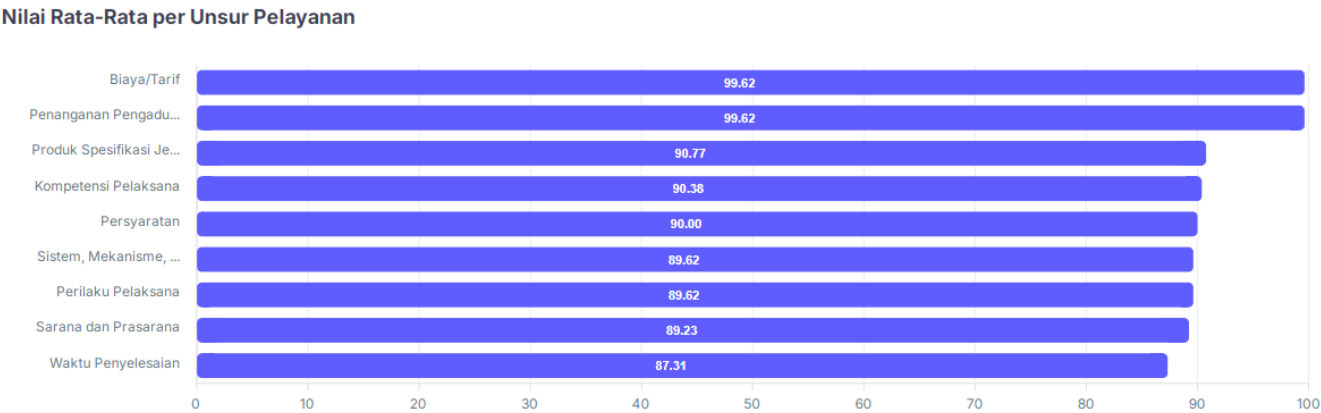
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	29	44,6%
		Perempuan	36	55,4%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	2	3%
		SMP/Sederajat	5	7,7%
		SMA/Sederajat	36	55,4%
		D1/D2/D3	4	6,1%
		D4/S1	17	26%
		S2	1	1,5%
		S3	0	0%
		ASN	0	0%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	24	36,9%
		Wirausaha	12	18,4%
		Ibu Rumah Tangga	12	18,4%
		Pelajar/Mahasiswa	4	6,1%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	1,5%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	12	18,4%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	65	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 Umum	65	90	89.5	87.25	99.5	90.75	90.5	89.5	99.5	89.25	91.75
Rerata IKM Per Unsur			90	89.5	87.25	99.5	90.75	90.5	89.5	99.5	89.25	91.75
IKM Unit Layanan			91.75									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									



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: Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana, 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:

- "Pelayanan sudah sangat memuaskan"
- "Pelayanan kelurahan kartasura sangat baik tolong di pertahankan"
- "Sudah sangat memuaskan pelayanan di kelurahan Kartasura"
- "Pelayanan sangat baik dan ramah proses juga cepat"
- "Alhamdulillah untuk Pelayanan cepat,sopan dan responsif, memberikan panduan dg sangat jelas, terbuka untuk masukan, dan mengutamakan kebutuhan warga.."
- "Layanan di media sosial Instagram lebih diaktifkan lagi. Di jaman teknologi yang semakin maju, kemudahan melalui media sosial sangat dicari di kalangan keluarga muda (milenial-gen Z)"
- "Tetap berikan pelayanan yang terbaik untuk seluruh warga khususnya Kelurahan Kartasura,"
- "Pelayanan memuaskan dan cepat. Terimakasih"
- "Sudah baik, petugas sangat ramah dan responsif."
- "diterima dengan baik oleh staff keluarhan dan pak lurah"
- "Ramah dan sangat membantu"
- "Pelayanannya sangat baik, cepat, ramah, mudah d fahami dan gratis tanpa d pungut biaya sepeserpun"
- "terimakasih sudah memberi pelayanan yang sangat memuaskan dan mudah"
- "Pelayanan cepat, mudah dan tidak di pungut biaya alias gratis"
- "Good pengerjaan konsisten terus. ☐☐"
- "Pelayanan tambah baik dan selalu ramah"
- "Pelayanan cepat, ramah, sesuai SOP"
- "Terimakasih telah membantu keperluan kami selaku masyarakat kartasura, semoga selalu baik pelayanannya"

- "pertahankan pak ibu"
- "Petugas ramah dan informatif"
- "Semoga lebih efektif dan efisien dengan digital management"
- "Fash respon dan cepat"
- "baik semoga pelayanan terus semakin baik dan semakin meningkat"
- "Sudah cukup baik"
- "Sudah baik pelayanannya"

Atas dasar temuan tersebut, KELURAHAN 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	Waktu Penyelesaian	Melakukan menyederhanakan prosedur, meningkatkan kompetensi pelaksana, mengoptimalkan penggunaan sarana dan prasarana, serta mengatur volume pelayanan secara proporsional.	Triwulan III Tahun 2026	Lurah
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Menyederhanakan alur (simplifikasi) sehingga proses layanan menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah dipahami masyarakat.	Triwulan III Tahun 2026	Lurah
3	Perilaku Pelaksana	Penguatan SOP Pelayanan: Menerapkan standar sikap (5S: Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) kepada seluruh pelaksana.	Triwulan III Tahun 2026	Lurah

2.1 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KELURAHAN 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 peningkatan yang positif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa KELURAHAN KARTASURA 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 system, tetapi berikut kami laporkan data manual pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2026 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No.	Unsur	IKM
1	Persyaratan	87
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87
3	Waktu Penyelesaian	85
4	Biaya/Tarif	97
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	86
6	Kompetensi Pelaksana	88
7	Perilaku Pelaksana	90
8	Sarana dan Prasarana	86
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98

Berdasarkan dari informasi tabel di atas didapatkan 3 unsur prioritas perbaikan yang menjadi rencana tindak lanjut semester sebelumnya (Triwulan I Tahun 2026) yaitu waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, serta sarana dan prasarana.

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	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Telah dilaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Terlampir
2	Sarana dan Prasarana	Memperbarui perangkat keras (hardware), software, maupun fasilitas penunjang teknologi informasi agar pelayanan lebih cepat	Sudah	Telah ditambahkan laptop di ruang pelayanan karena sebelumnya hanya terdapat satu komputer	Terlampir
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pengoptimalan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam unsur sistem, mekanisme dan prosedur	Sudah	Telah dilaksanakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan sistem, mekanisme dan prosedur sesuai SOP pelayanan	Terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 65 orang mengisi SKM pada KELURAHAN KARTASURA. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Umum, dengan total responden sebanyak 65 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di KELURAHAN KARTASURA, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 91.75. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang signifikan.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana, Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan Kartasura menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.



LURAH KARTASURA

SAFERUDIN CAHYANTO, SE, M.Si

Penata

NIP. 19851018 201001 1 015

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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 Realisasi SKM

a. Waktu Penyelesaian (Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan)



b. Sarana dan Prasarana (Memperbarui perangkat keras (hardware), software, maupun fasilitas penunjang teknologi informasi agar pelayanan lebih cepat.



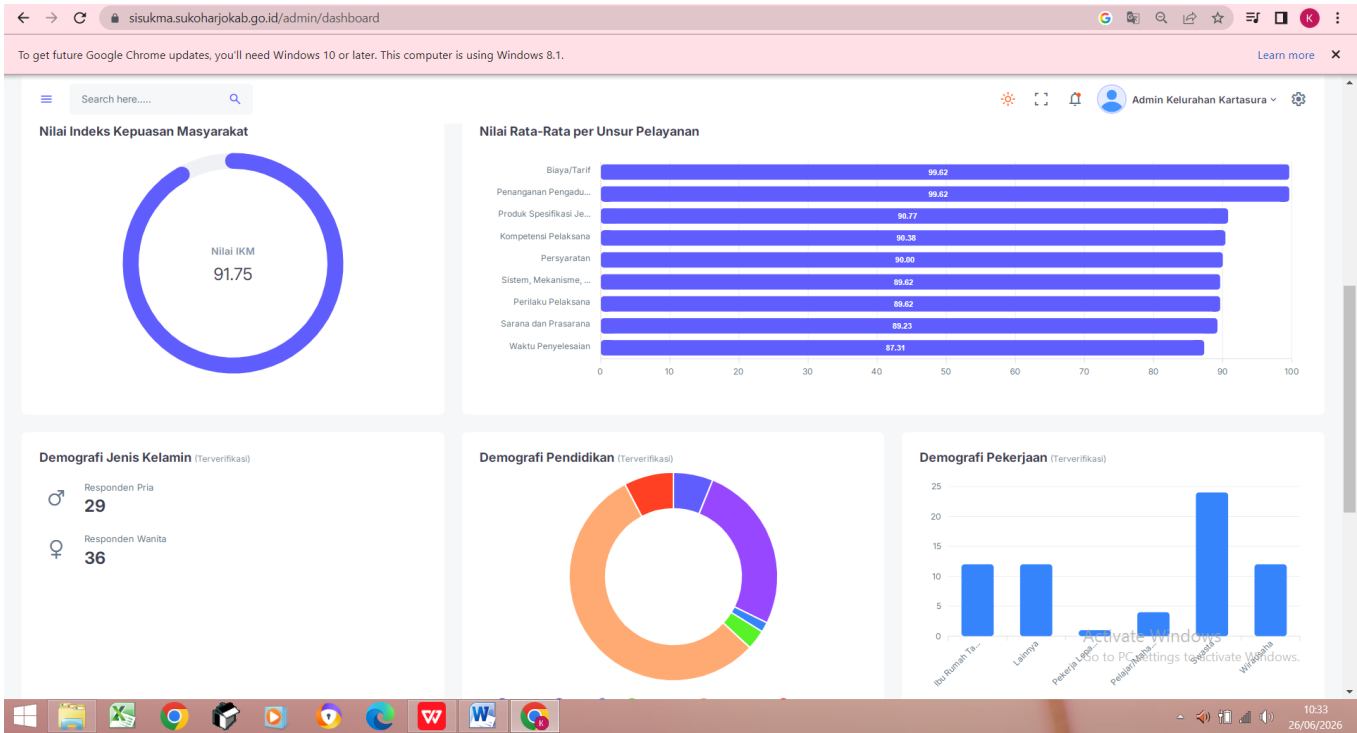
- c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (Pengoptimalan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam unsur sistem, mekanisme dan prosedur)



3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)
a. Pengisian survei melalui scan barcode SKM Kelurahan Kartasura



b. Tangkapan layar melalui Laptop/PC



c. Tangkapan layar melalui HP

