

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



BAGIAN PEMERINTAHAN
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..... 8

 2.1 Analisis Responden 8

 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut11

 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) 18

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 Lanjut11

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. BAGIAN PEMERINTAHAN 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 BAGIAN PEMERINTAHAN 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 Administrasi Kewilayahan	online
2	Layanan Administrasi Pemerintahan	online
3	Layanan Kerjasama dan Otonomi Daerah	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 BAGIAN PEMERINTAHAN dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN II 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 Apr 2026 - 03 Apr 2026	3
2	Pengumpulan Data	06 Apr 2026 - 06 Jun 2026	62
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	07 Apr 2026 - 21 Apr 2026	15
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	22 Apr 2026 - 30 Apr 2026	9

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	JumlahPopulasi	Sampel Minimum
1	Layanan Administrasi Kewilayahan	24	24
2	Layanan Administrasi Pemerintahan	10	10
3	Layanan Kerjasama dan Otonomi Daerah	10	10
Total		44	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 44 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

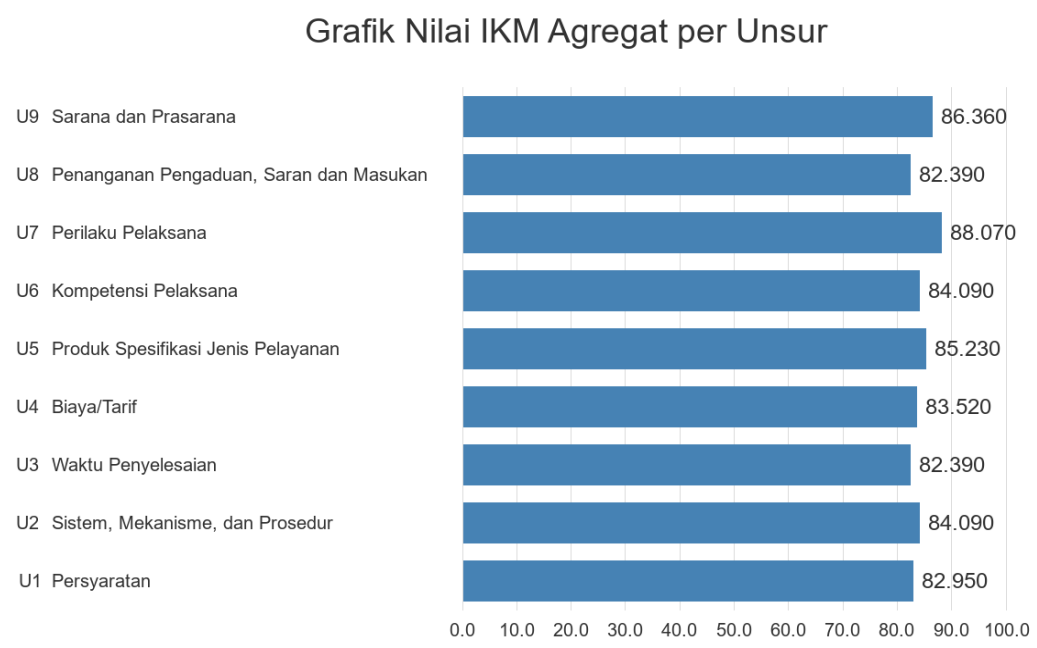
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	19	43.18%
		Perempuan	25	56.82%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	12	27.27%
		D1/D2/D3	2	4.55%
		D4/S1	23	52.27%
		S2	7	15.91%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	26	59.09%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	2	4.55%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	8	18.18%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	4	9.09%
		Perangkat Desa	4	9.09%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	44	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

[illegible]



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

- Lebih maju dan sukses
- Semoga semakin berkembang lagi
- Pelayanan sudah bagus , pertahankan dan tingkatkan agar lebih baik
- Tingkatkan pelayanan
- Terimakasih atas pelayanan yg memuaskan
- Tidak ada saran dan masukan karena keseluruhanya sudah baik
- Pertahankan yang sudah baik

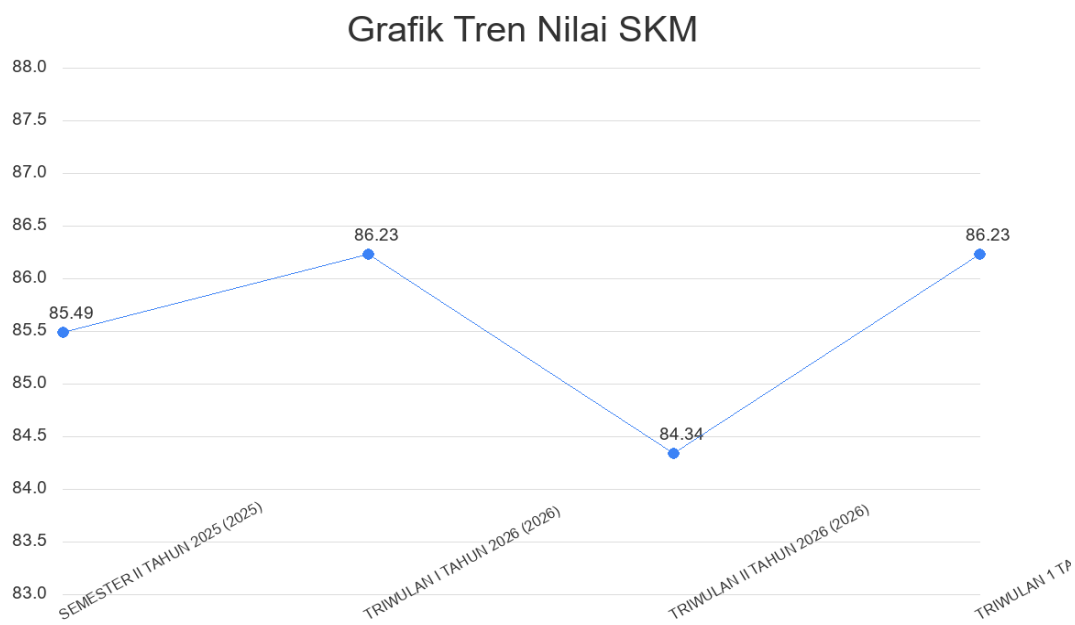
Atas dasar temuan tersebut, BAGIAN PEMERINTAHAN menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 RencanaTindakLanjut

No	Unsur	RencanaTindakLanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan ketertiban petugas dalam waktu pelayanan	Bulan September 2026	Kepala Bagian Pemerintahan
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan penanganan pengaduan, saran, dan masukan secara online maupun offline	Bulan September 2026	Kepala Bagian Pemerintahan
3	Persyaratan	Memberikan informasi persyaratan pelayanan pada website bagian pemerintahan	Bulan September 2026	Kepala Bagian Pemerintahan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BAGIAN PEMERINTAHAN 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 BAGIAN PEMERINTAHAN telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

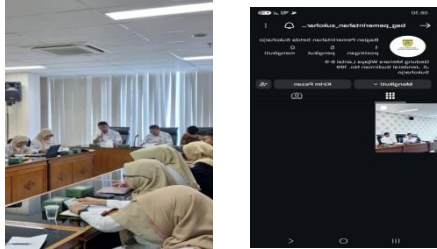
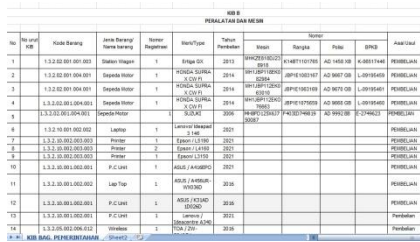
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BAGIAN PEMERINTAHAN periode TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86.78
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.78
3	Waktu Penyelesaian	84.62
4	Biaya/Tarif	86.30
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.82
6	Kompetensi Pelaksana	86.54
7	Perilaku Pelaksana	87.98
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85.58
9	Sarana dan Prasarana	85.58

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. BAGIAN PEMERINTAHAN 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 RencanaT indak 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	Peningkatan ketertiban petugas dalam waktu pelayanan	Sudah	Deskripsi: Melakukan pembinaan terhadap semua staf melalui kegiatan rapat staf Hambatan: -	
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan penanganan pengaduan, saran, dan masukan secara online maupun offline	Sudah	Deskripsi: Melakukan penanganan pengaduan, saran, dan masukan secara online melalui media sosial dan offline melalui secara tatap muka Hambatan: -	
3	Sarana dan Prasarana	Inventarisasi kondisi sarana dan prasarana	Sudah	Deskripsi: Sudah melaksanakan inventarisasi kondisi sarana dan prasarana Hambatan: -	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 44 orang mengisi SKM pada BAGIAN PEMERINTAHAN. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan Administrasi Kewilayahan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 24 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BAGIAN PEMERINTAHAN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 84.34. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BAGIAN PEMERINTAHAN telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (3 dari 3 rencana)

Sukoharjo, 30 Juni 2026
Kepala Bagian Pemerintahan



Ari Haryanto, S.Pd.,M.Si.
Pembina Tingkat I
NIP 196903291999031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BAGIAN PEMERINTAHAN

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 - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

