

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



**BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
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	10
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	11
2.4 Tren Nilai SKM	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
BAB IV KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. 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.....	7
Tabel 2.1 Analisis Responden.....	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	10
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	12
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	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 Administrasi Pembangunan 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 Administrasi Pembangunan 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 Tim Evaluasi dan Pelaporan	online
2	Layanan Tim Pengendalian Program	online
3	Layanan Tim Penyusunan Program	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 Administrasi Pembangunan dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama SEMESTER II TAHUN 2025 (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	22 Okt 2025 - 31 Okt 2025	10
2	Pengumpulan Data	01 Nov 2025 - 25 Nov 2025	25
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	26 Nov 2025 - 27 Nov 2025	2
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28 Nov 2025 - 30 Nov 2025	3

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	Layanan Tim Evaluasi dan Pelaporan	30	28
2	Layanan Tim Pengendalian Program	15	14
3	Layanan Tim Penyusunan Program	15	14
Total		60	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	50	76.92%
		Perempuan	15	23.08%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	18	27.69%
		D1/D2/D3	16	24.62%
		D4/S1	25	38.46%
		S2	6	9.23%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	33	50.77%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	6	9.23%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	4	6.15%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	21	32.31%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Perangkat Desa	1	1.54%
		Non Disabilitas	65	100%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas	0	0%
		Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

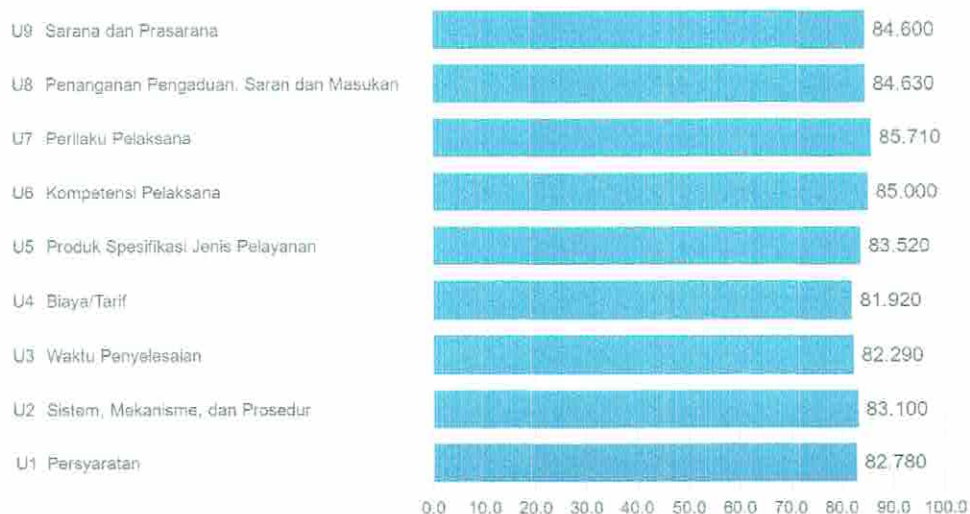
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Persyaran	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Tim Evaluasi dan Pelaporan	32	85.16	85.94	82.03	81.25	84.38	87.50	88.28	86.72	85.94	85.28
2	Layanan Tim Pengendalian Program	15	81.67	78.33	81.67	83.33	81.67	81.67	83.33	83.33	83.33	82.03
3	Layanan Tim Penyusunan Program	18	79.17	81.94	83.33	81.94	83.33	83.33	83.33	81.94	83.33	82.39
Rerata IKM Per Unsur			82.78	83.10	82.29	81.92	83.52	85.00	85.71	84.63	84.60	83.73
IKM Unit Layanan			83.73									
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, Waktu Penyelesaian, Persyaratan.

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

- Sudah bagus tinggal dimaksimalkan lagi
- mantap luar biasa
- Untuk kedepan semoga pelayanan dan informasi lebih baik lagi dan lebih mudah dipahami lagi
- Prosedur lebih transparan
- Lebih ditingkatkan dalam informasi publik
- disediakan tempat khusus untuk evaluasi berkas
- Sudah cukup bagus tinggal dijaga kredibilitasnya
- Pelayanan alangkah baiknya minimal 3 petugas, sehingga antrian tidak terlalu panjang.

- inovasikan sistem pengajuan dan pelaporan, buat grup desa untuk bankeu fisik, juga sinkronisasikan dengan DPUPR terkait RAB.

Atas dasar temuan tersebut, Bagian Administrasi Pembangunan 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:

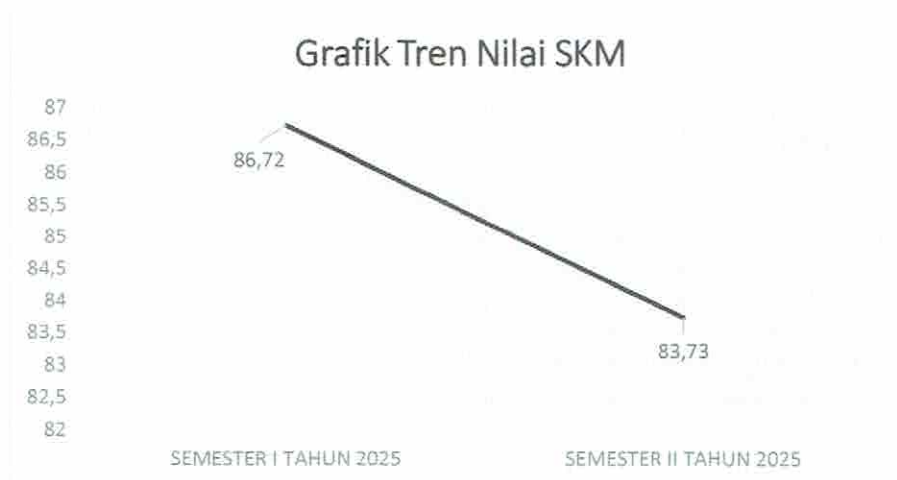
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya/Tarif	Memperjelas dan Mensosialisasikan Informasi bahwa Layanan Gratis dan Menyediakan Media Pengaduan Terkait Pungutan Liar	Bulan Februari 2026	Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah
2	Waktu Penyelesaian	Manfaatkan teknologi untuk mengotomatisasi proses dan mengurangi waktu tunggu dengan memaksimalkan layanan Administrasi Pembangunan "online" serta menetapkan standar waktu penyelesaian untuk setiap jenis layanan atau tugas	Bulan Februari 2026	Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah
3	Persyaratan	memahami kebutuhan dan ekspektasi pelanggan terkait persyaratan, menetapkan standar persyaratan yang jelas dan realistis untuk setiap	Bulan Februari 2026	Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah

		jenis layanan dan mengembangkan sistem informasi untuk memantau dan mengelola persyaratan secara efektif		
--	--	--	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Bagian Administrasi Pembangunan 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 penurunan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan penerima layanan terhadap Bagian Administrasi Pembangunan mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan adanya aspek-aspek pelayanan yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan, baik dari sisi kualitas layanan, efektivitas proses, maupun responsivitas terhadap kebutuhan pengguna layanan. Penurunan yang berkelanjutan dapat menjadi sinyal perlunya evaluasi mendalam agar faktor-faktor penyebabnya dapat diidentifikasi dan diperbaiki melalui langkah perbaikan yang tepat dan terukur..

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, tetapi berikut kami laporan dari data manual pelaksanaan SKM Semester 1 Tahun 2025 dan realisasi rencana tindak lanjut sebagai berikut:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM SEMESTER 1

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan.	3,36
2	Prosedur	3,36
3	Waktu Pelayanan	3,22
4	Biaya	4
5	Produk Layanan	3,3
6	Kompetisi Pelaksana	3,32
7	Perilaku Pelaksana	3,4
8	Sarana dan Prasarana	3,36
9	Penanganan Pengadaan	3,8

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut
1	Waktu Pelayanan	Menyelenggarakan evaluasi waktu pelayanan pada rapat staf Bagian Administrasi Pembangunan	Sudah	Melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan pada kegiatan rapat staf Bagian Administrasi
2	Produk layanan	Penguatan Sistem Informasi Layanan	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan informasi layanan yang lengkap, akurat, dan mudah diakses (website). • Mengembangkan sistem layanan berbasis aplikasi untuk memantau permohonan secara real time. • Memperbaiki fasilitas pengaduan/feedback agar lebih responsif.

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 65 orang mengisi SKM pada Bagian Administrasi Pembangunan. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan Tim Evaluasi dan Pelaporan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 32 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Bagian Administrasi Pembangunan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 83.73. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

Sukoharjo, 5 Desember 2025
Kepala Bagian Administrasi Pembangunan,



Retno Widiyanti Budiningsih, SH
Pembina
NIP. 197908012005012010

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN

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> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju 	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju 	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju 	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju 	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju 	

<p>Kritik dan Saran:</p>
--

