

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



BAGIAN HUKUM
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 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..... 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

BAGIAN HUKUM 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 HUKUM 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	Website JDIH Sukoharjo	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 HUKUM 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 3 minggu. 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	04 Jun 2026 - 05 Jun 2026	2
2	Pengumpulan Data	08 Jun 2026 - 22 Jun 2026	15
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	22 Jun 2026 - 24 Jun 2026	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	24 Jun 2026 - 26 Jun 2026	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	Website JDIH Sukoharjo	40	36
Total		40	36

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 37 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

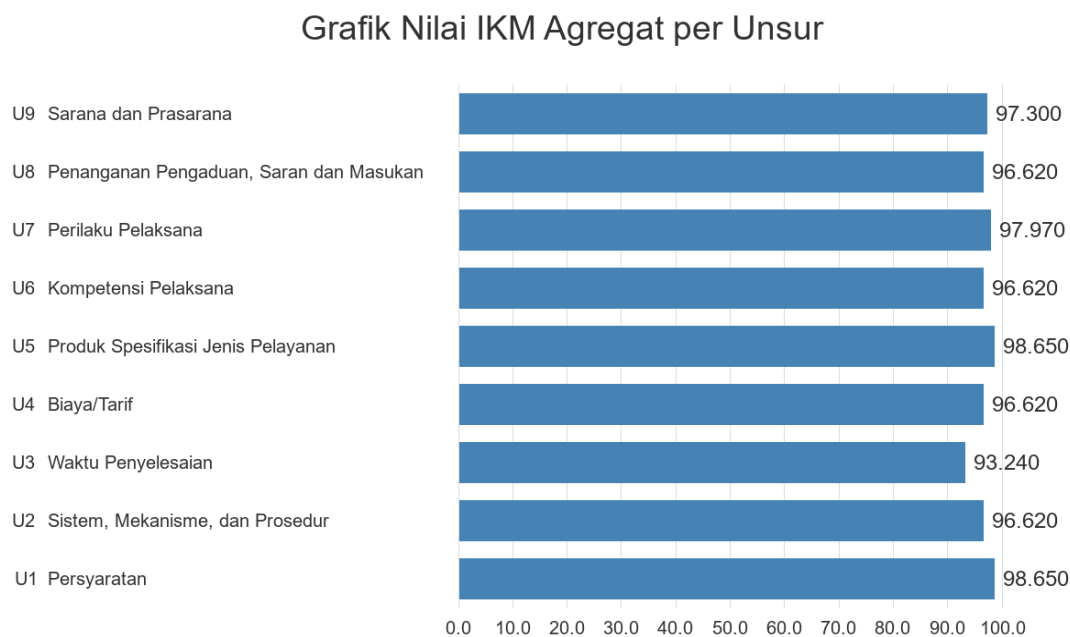
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	17	45.95%
		Perempuan	20	54.05%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	1	2.7%
		SMA/Sederajat	2	5.41%
		D1/D2/D3	8	21.62%
		D4/S1	25	67.57%
		S2	1	2.7%
		S3	0	0%
		ASN	21	56.76%
		TNI	0	0%
	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	2	5.41%
		Wirausaha	1	2.7%
		Ibu Rumah Tangga	2	5.41%
		Pelajar/Mahasiswa	3	8.11%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	3	8.11%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	4	10.81%
		Perangkat Desa	1	2.7%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	37	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	Website JDIH Sukoharjo	37	98.65	96.62	93.24	96.62	98.65	96.62	97.97	96.62	97.30	96.89
Rerata IKM Per Unsur			98.65	96.62	93.24	96.62	98.65	96.62	97.97	96.62	97.30	96.89
IKM Unit Layanan			96.89									
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, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Biaya/Tarif.

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

- lebih ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan
- Pengelola Website JDIH Kabupaten Sukoharjo perlu terus meningkatkan kualitas dan kelengkapan data produk hukum yang dipublikasikan agar informasi hukum yang tersedia selalu mutakhir, akurat, dan mudah diakses masyarakat.
- Evaluasi berkala terhadap statistik pengunjung, penggunaan fitur layanan, dan tingkat kepuasan masyarakat perlu dilakukan sebagai dasar peningkatan kualitas layanan JDIH di masa mendatang. Website JDIH telah menyediakan fitur statistik dan survei kepuasan yang dapat dimanfaatkan untuk evaluasi tersebut.
- kalau bisa template website diupdate, tapi ini sudah rapi juga

Atas dasar temuan tersebut, BAGIAN HUKUM menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan

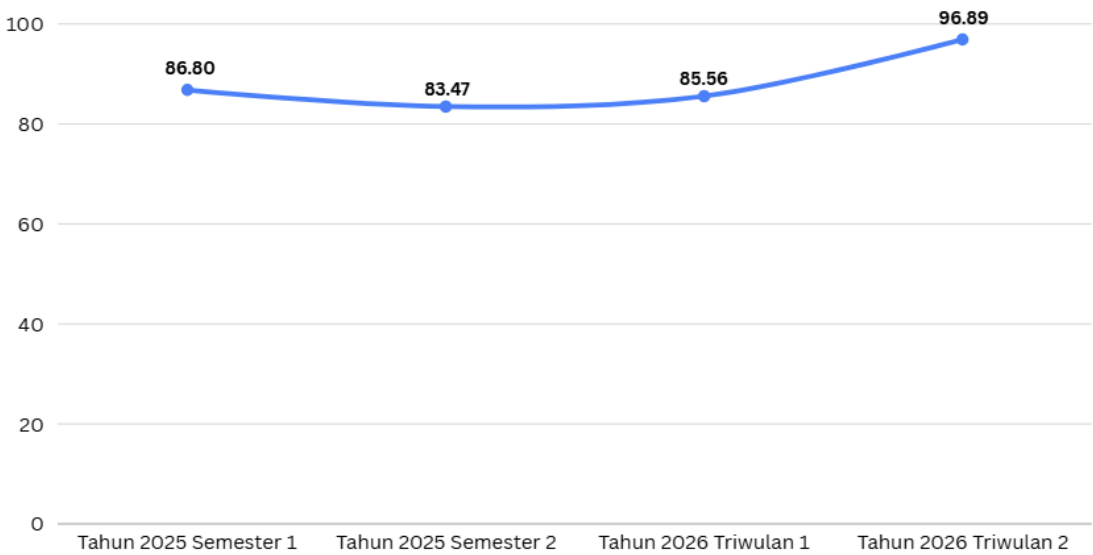
oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan Evaluasi secara Bertahab terhadap layanan Website	Agustus 2026	Tim Kerja Pendokumentasian Produk Hukum dan Informasi Hukum
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan Evaluasi terhadap waktu dalam layanan website JDIH	juli 2026	Tim Kerja Pendokumentasian Produk Hukum dan Informasi Hukum
3	Kompetensi Pelaksana	Melakukan Diklat Pengelolaan Website JDIH	Agustus 2026	Tim Kerja Pendokumentasian Produk Hukum dan Informasi Hukum

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BAGIAN HUKUM 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 BAGIAN HUKUM 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 HUKUM 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	85.25
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.48
3	Waktu Penyelesaian	85.66
4	Biaya/Tarif	85.25
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.30
6	Kompetensi Pelaksana	84.84
7	Perilaku Pelaksana	84.84
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85.25
9	Sarana dan Prasarana	85.25

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. BAGIAN HUKUM 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	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Lebih Update lagi Informasi dan Menjaga Keamanan Website	Belum	Deskripsi: Website JDIH Sukoharjo semua produk hukum sudah di update secara berkala, dan di evaluasi secara berkala terkait keamanan website	Terlampir
2	Biaya/Tarif	Mengkonfirmasi Biaya Gratis Kepada Masyarakat untuk Mengakses Website JDIH dan Konsultasi Hukum	Belum	Deskripsi: Semua layanan dan Fitur Website JDIH Sukoharjo tidak di tarik biaya	Terlampir
3	Kompetensi Pelaksana	Memberikan Sosialisasi kepada pelaksana dalam meningkatkan pelayanan didalam website	Belum	Deskripsi: Melakukan peningkatan kualitas SDM kepada pelaksana terkait dengan perkembangan kopentensi	Terlampir

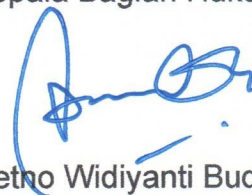
BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 37 orang mengisi SKM pada BAGIAN HUKUM. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Website JDIH Sukoharjo, dengan total responden sebanyak 37 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di BAGIAN HUKUM, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 96.89. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Biaya/Tarif.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BAGIAN HUKUM telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 0% (0 dari 3 rencana).
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:
 - a) Lebih Update lagi Informasi dan Menjaga Keamanan Website, tanpa keterangan hambatan
 - b) Mengkonfirmasi Biaya Gratis Kepada Masyarakat untuk Mengakses Website JDIH dan Konsultasi Hukum, tanpa keterangan hambatan
 - c) Memberikan Sosialisasi kepada pelaksana dalam meningkatkan pelayanan didalam website, tanpa keterangan hambatan

Sukoharjo, 23 Juni 2026
Kepala Bagian Hukum,



Retno Widiyanti Budiningsih, SH.
Pembina
NIP: 197908012005012010

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

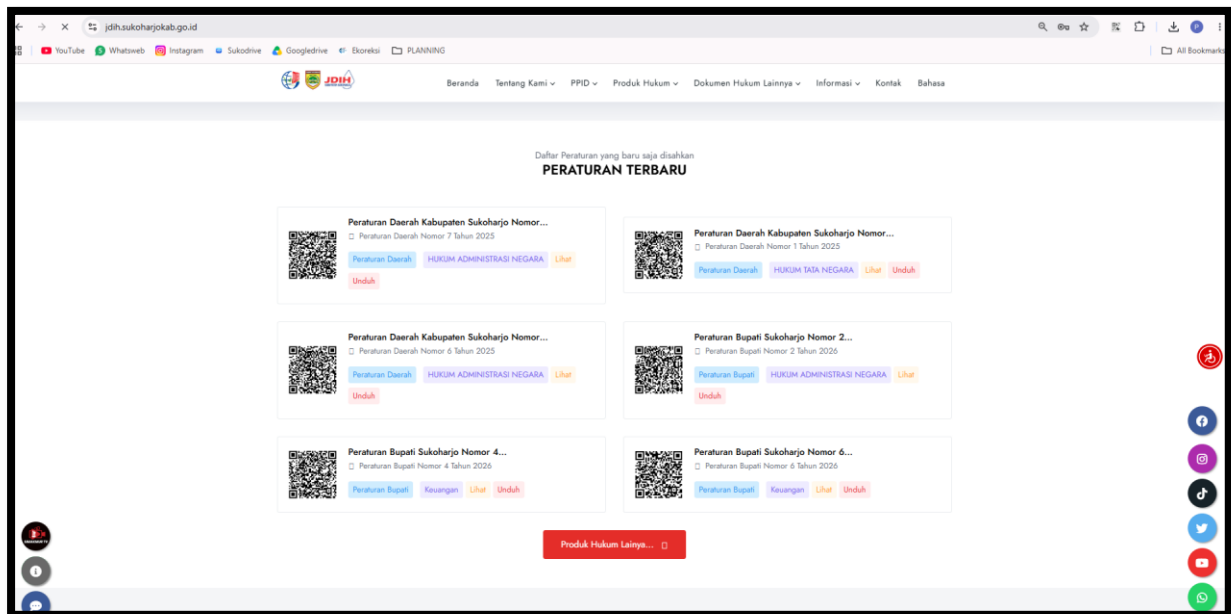
A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan			
Pendidikan: ☐ Tidak Sekolah ☐ SD/Sederajat ☐ SMP/Sederajat ☐ SMA/Sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3		Usia: ☐ < 17 tahun ☐ 17-25 tahun ☐ 26-34 tahun ☐ 35-44 tahun ☐ 45-54 tahun ☐ 55-65 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)

Website JDIH Sukoharjo semua produk hukum sudah di update secara berkala, dan di evaluasi secara berkala terkait keamanan website



Website JDIH Sukoharjo semua produk hukum sudah di update secara berkala, dan di evaluasi secara berkala terkait keamanan website



Melakukan peningkatan kualitas SDM kepada pelaksana terkait dengan perkembangan kopentensi

