

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



DINAS SOSIAL
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 7

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 Lanjut 11

 2.4 Tren Nilai SKM..... 16

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 17

BAB IV KESIMPULAN..... 19

LAMPIRAN 20

 1. Kuesioner 20

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)..... 22

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 Lanjut 15

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)..... 17

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut..... 18

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.

DINAS SOSIAL 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 DINAS SOSIAL 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 Bantuan Sosial Santunan Kematian Bagi Keluarga Penduduk Miskin	online
2	Layanan Kartu Indonesia Sehat (KIS)	online
3	Layanan Pemerlu Kesejahteraan Sosial	online
4	Layanan Penerbitan Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)	online
5	Layanan Pengaduan Pengelolaan Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional (DTSEN)	online
6	Layanan Rekomendasi Adopsi Anak	online
7	Pelayanan Bantuan Permakanan Bagi PPKS Di Dalam Panti, Disabilitas, dan Lanjut Usia Tunggal	online
8	Pelayanan Rekomendasi Pengembangan Usaha Dan Pelatihan Usaha Bagi PPKS	online
9	Pemberian Bantuan Alat Bantu Berupa Kursi Roda, Kaki Palsu, Kruk, Alat Bantu Dengar Bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia Yang Berindentitas Kabupaten 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 DINAS SOSIAL dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN III 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	20 Jul 2026 - 30 Jul 2026	11
2	Pengumpulan Data	03 Agt 2026 - 12 Sep 2026	41
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	21 Sep 2026 - 26 Sep 2026	6
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28 Sep 2026 - 30 Sep 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	Layanan Bantuan Sosial Santunan Kematian Bagi Keluarga Penduduk Miskin	10	10
2	Layanan Kartu Indonesia Sehat (KIS)	25	24
3	Layanan Pemerlu Kesejahteraan Sosial	30	28
4	Layanan Penerbitan Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)	10	10
5	Layanan Pengaduan Pengelolaan Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional (DTSEN)	30	28
6	Layanan Rekomendasi Adopsi Anak	10	10
7	Pelayanan Bantuan Permakanan Bagi PPKS Di Dalam Panti, Disabilitas, dan Lanjut Usia Tunggal	10	10
8	Pelayanan Rekomendasi Pengembangan Usaha Dan Pelatihan Usaha Bagi PPKS	10	10
9	Pemberian Bantuan Alat Bantu Berupa Kursi Roda, Kaki Palsu, Kruk, Alat Bantu Dengar Bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia Yang Beridentitas Kabupaten Sukoharjo	10	10
Total		145	140

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 223 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	44	19.73%
		Perempuan	179	80.27%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	22	9.87%
		SD/Sederajat	45	20.18%
		SMP/Sederajat	53	23.77%
		SMA/Sederajat	67	30.04%
		D1/D2/D3	6	2.69%
		D4/S1	28	12.56%
		S2	2	0.9%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	10	4.48%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	15	6.73%
		Wirausaha	9	4.04%
		Ibu Rumah Tangga	107	47.98%
		Pelajar/Mahasiswa	6	2.69%
		Petani/Nelayan	7	3.14%
		Pekerja Lepas/Freelance	14	6.28%
		Pensiunan	1	0.45%
		Lainnya	44	19.73%
		Perangkat Desa	10	4.48%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	208	93.27%
		Disabilitas	15	6.73%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	14	6.28%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	1	0.45%

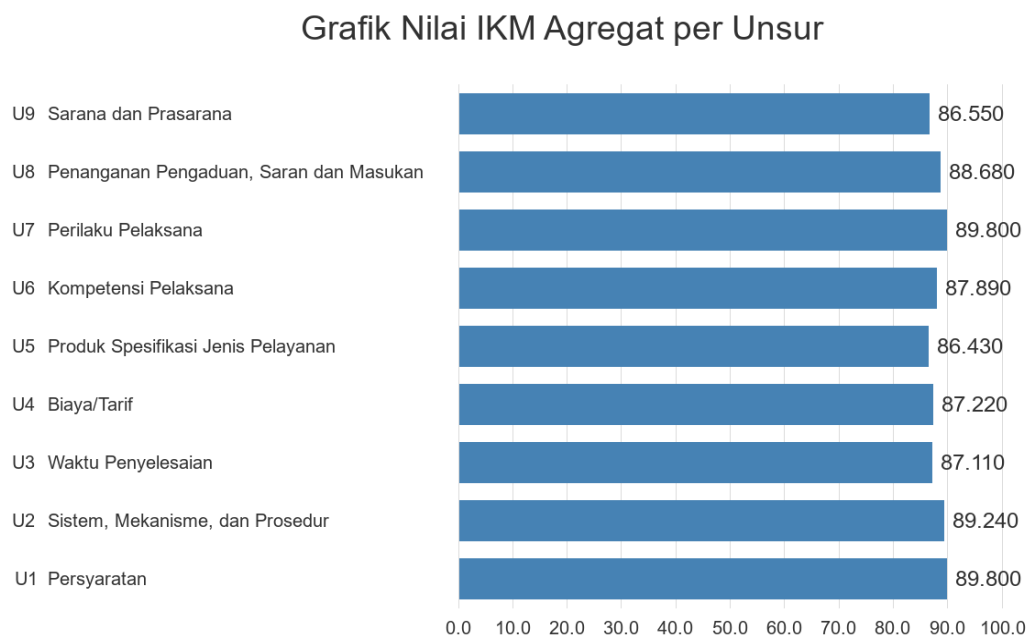
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Layanan Bantuan Sosial Santunan Kematian Bagi Keluarga Penduduk Miskin	10	90.00	90.00	87.50	87.50	87.50	90.00	90.00	87.50	85.00	88.33
2	Layanan Kartu Indonesia Sehat (KIS)	33	82.58	82.58	81.06	82.58	81.06	83.33	83.33	84.09	81.82	82.42
3	Layanan Pemerlu Kesejahteraan Sosial	87	92.53	92.24	89.66	90.52	89.94	89.66	92.53	91.09	89.37	90.83
4	Layanan Penerbitan Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)	11	93.18	84.09	84.09	81.82	79.55	86.36	90.91	86.36	81.82	85.31
5	Layanan Pengaduan Pengelolaan Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional (DTSEN)	41	82.93	82.93	81.71	79.88	81.71	84.76	84.76	82.93	81.71	82.64
6	Layanan Rekomendasi Adopsi Anak	6	100.00	100.00	95.83	100.00	95.83	95.83	100.00	100.00	95.83	98.11

7	Pelayanan Bantuan Permakanan Bagi PPKS Di Dalam Panti, Disabilitas, dan Lanjut Usia Tunggal	12	95.83	95.83	95.83	95.83	93.75	95.83	95.83	95.83	93.75	95.31
8	Pelayanan Rekomendasi Pengembangan Usaha Dan Pelatihan Usaha Bagi PPKS	12	91.67	91.67	87.50	83.33	79.17	83.33	87.50	89.58	83.33	86.33
9	Pemberian Bantuan Alat Bantu Berupa Kursi Roda, Kaki Palsu, Kruk, Alat Bantu Dengar Bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia Yang Berindentitas Kabupaten Sukoharjo	11	97.73	97.73	93.18	95.45	93.18	90.91	95.45	93.18	93.18	94.50
Rerata IKM Per Unsur			89.80	89.24	87.11	87.22	86.43	87.89	89.80	88.68	86.55	88.07
IKM Unit Layanan			88.07									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									



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: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian.

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

- Tingkatkan pelayanan yg lebih baik sehingga masyarakat akan senang dan puas;
- semoga bantuan turun tepat sasaran;
- Agar dapat di buat kan edaran mengenai alur atau perkiraan waktu penerimaan Santunan Kematian;
- Pelayanan terhadap disabilitas untuk lebih dimaksimalkan;
- Untuk KIS semoga bisa mencakup ke yg menempati desil 6;
- Lebih ditingkatkan kemudahan untuk segala akses,terimakasih;
- permudah pelayanan bagi masyarakat yg mau mengaktifkan kembali kis;
- Saat pelayanan KIS, mohon untuk diinformasikan kepada pemohon berapa lama untuk proses aktivasinya;

- Alangkah lebih baik nya untuk memberikan bantuan yang berbentuk apapun itu, harus nya sesuai dengan data yang diperoleh dari RT setempat biar lebih efektif;
- Informasi terkait pemutakhiran data DTSEN agar lebih banyak disosialisasikan ke Masyarakat;
- Semoga kedepannya KIS bukan hanya untuk desil 1-5 saja;
- Semoga bantuan tepat sasaran di lihat langsung sesuai keadaan para keluarga penerima terimakasih;
- Alhamdulillah hingga saat ini pelayanan dinsos baik offline maupun online bagus njih kita bisa paham dan mereka pun memberi pengarahan dengan baik dan sopan;
- Mohon untuk laporannya dipermudah untuk para lansia banyak kesulitan laporan pencairan nya. Karena kendala IT;
- Sudah ada E KTP. Berlakukn mengurus apapun jangan menggunakan fotocopy ktp. Berdampak kepada lansia tidak tau perkembangan Tiba tiba terlibat ini itu... Ini bukan kesalahan, Tapi memang birokrasi yang tidak bagus !!! Perbaiki;
- Penambahan kuota pasien poli gigi di puskesmas, berharap layanan pembuatan gigi palsu tercover bpjs krn gigi ternyata bukan masalah estetika saja;
- mnt tolong yg mendapat bantuan benar" warga yg sangat membutuhkan jangan sampe salah sasaran dan mohon disurvei,utk membuktikan klo bnr warga yg membutuhkan bantuan,terimakasih 🙏🙏;
- Semoga ke depannya menjadi lebih baik lagi dan ditingkatkan lagi untuk pelayanannya supaya banyak masyarakat puas dengan semua kinerja dan pelayanan dari dinsos.. sukses slalu untuk dinsos sukoharjo 🙏😊;
- Ma'af sebelumnya , untuk Bantuan yg blm tepat Sasaran Mohon pihak petugas menyurvei Ulang Data yg diberikan dari pihak RT, dikarenakan kebanyakan yg dapat bantuan kerabat/ saudara terdekat 🙏;
- Semoga pelayanan thd Disabilitas semakin baik baik itu PKH, bansos, kesehatan. Krn Disabilitas rentan dlm segala bidang;
- Untuk layanan semua saya sudah oke,cuman ada beberapa hal ,misalnya pencairan dana baiknya di kasih info yang lebih akurat,soalnya kasian para orng tua yang harus terus menerus mengecek saldo ATM ,terimakasih;

- Saran saya, petugas layanan sosial perlu memperbaiki perilaku mereka agar lebih mengayomi dan tolong bantuan diturunkan tepat sasaran;
- Sebaiknya alur pengajuan bantuan sosial dibuat lebih sederhana agar mudah dipahami oleh kaum lansia dan penyandang disabilitas;
- Semoga bansos bisa turun dengan tepat sasaran,,sensus ekonomi yang di lapangan di tingkatkan lagi biar tepat dan jelas;
- Kami berharap dinas sosial dpt terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat,khususnya dlm memberikan bantuan dan pendampingan kepada masyarakat yg membutuhkan.Pendataan penerima bantuan juga diharapkan dpt tepat sasaran agar bantuan benar² diterima oleh pihak yg membutuhkan;
- Kami berharap pelayanan kesehatan melalui KIS dpt lebih ditingkatkan,terutama dlm hal kemudahan penggunaan,pendataan,serta ketepatan sasaran penerima KIS. Terutama bagi kami rakyat kecil. Terima kasih;
- Berharap dinsos bisa membangun tempat bermain atau taman untuk anak anak bermain dan bersosialisasi dengan teman teman lingkungannya.
- Petugas sudah sangat informatif dalam menjelaskan syarat-syarat pengajuan bantuan, mohon performa ini terus dipertahankan.
- Asalamualaikum,, Mohon izin menyampaikan masukan terkait penyaluran bantuan sosial dari pemerintah.. Kami sangat mengapresiasi program bantuan yang sudah berjalan. Namun di lapangan masih kami temukan adanya bantuan yang diterima oleh warga yang secara ekonomi sudah mampu, sementara masih banyak warga yang benar-benar membutuhkan dan belum tersentuh bantuan..Untuk itu saya mohon saran dan masukan agar kedepannya proses pendataan dan verifikasi bisa lebih disaring lagi. Agar bantuan benar-benar tepat sasaran kepada warga/masyarakat yang kurang mampu atau yang membutuhkan...Besar harapan kami agar program ini bisa lebih adil dan bermanfaat. Atas perhatian dan kebijakannya saya ucapkan terima kasih.. 🙏 Wassalamualaikum
- Pertahankan kualitas layanan yang sudah sangat baik ini, dan terus tingkatkan kecepatan respons serta kenyamanan fasilitas agar semakin optimal ke depannya.

- Kedepannya mohon lebih transparan, mudah dipahami. Dipermudah syarat dan prosedurnya jika akan mengajukan permohonan bantuan alat bantu disabilitas (kursi roda). terimakasih. semoga direspon.
- Bansos yang diberikan semoga dapat mensejahterakan bagi si penerimanya. semoga bansos beras bisa cair lagi.
- Pelayanan sudah cukup baik, diharapkan terus ditingkatkan kedepannya dalam kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan penyampaian informasi lebih jelas lagi dan mudah dipahami oleh Masyarakat;
- Mohon dipertimbangkan lembaga yang sudah pernah terdaftar dan memiliki rekam jejak aktif, proses perpanjangan tanda daftar mungkin bisa disederhanakan dengan syarat pembaruan data inti. Terimakasih;
- Utk pelayanan di Dinsos Kab. Sudah bagus,, tp utk syarat2 yg ditetapkan Dari Kemensos sangat banyak, mohon utk lebih di sederhanakan ,shg TDK menyulitkan kami;
- Mohon untuk persyaratan tanda daftar yg SDH punya dan habis dan membuat lagi persyaratan tidak SPT membuat tanda daftar baru lagi;
- Ruang Layanan kurang memadai untuk fasilitas ramah anak belum maksimal;
- Pembaharuan Desil semoga bisa lebih tepat;
- Perbanyak informasi lagi terkait mekanisme adopsi anak yang legal;
- Penguatan manajemen ,pelatihan ketrampilan, dan strategi pemasaran;
- Jika ada pelatihan yang kira² bisa di ikuti oleh ibu² seperti kami, mohon di informasikan nggeh Untuk mengembangkan usaha kube kami, matur suwun;

Lebih ditingkatkan dalam pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat menimbulkan kepercayaan yang lebih dari masyarakat

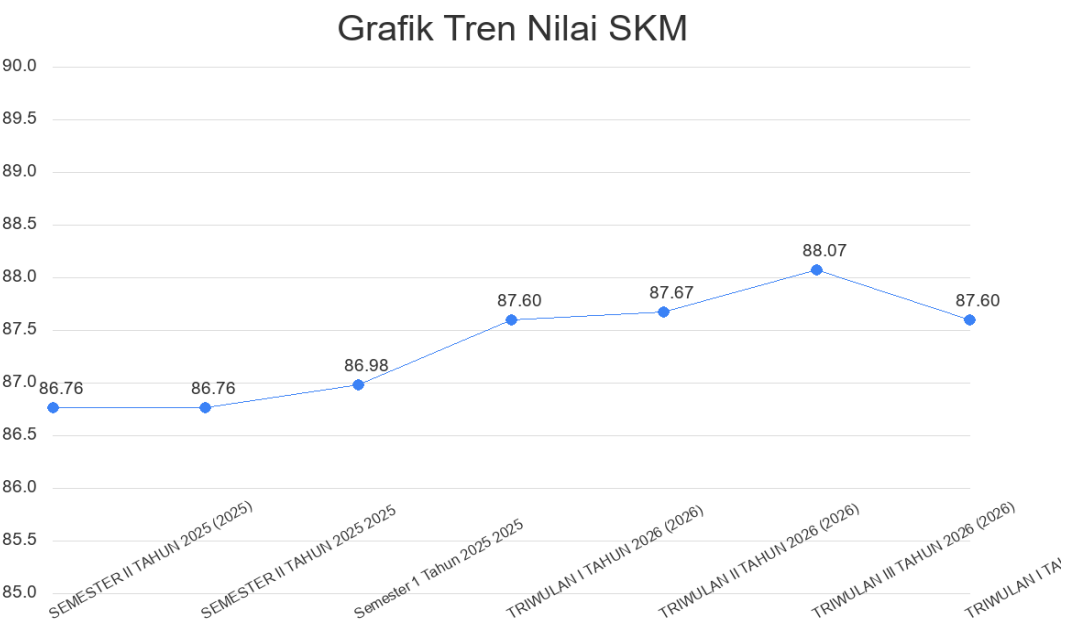
Atas dasar temuan tersebut, DINAS SOSIAL menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Meningkatkan Kualitas Pelaksanaan Pelayanan agar penyelesaian lebih efisien	Triwulan III	Bidang dan Sekretariat Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan Koordinasi terkait perbaikan sarana prasara terutama yang berkaitan dengan pemenuhan pelayanan bagi masyarakat	Triwulan III	Bidang dan Sekretariat Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menetapkan komponen informasi layanan meliputi persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, dan mekanisme pengaduan yang sudah di validasi dan diverifikasi bidang terkait serta Mempublikasikan spesifikasi jenis layanan melalui media informasi yang tersedia	Triwulan III	Bidang dan Sekretariat Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan DINAS SOSIAL 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 DINAS SOSIAL 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 DINAS SOSIAL periode TRIWULAN II 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	88.30
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.94
3	Waktu Penyelesaian	87.06
4	Biaya/Tarif	85.28
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.41
6	Kompetensi Pelaksana	88.48
7	Perilaku Pelaksana	90.60
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	86.70
9	Sarana dan Prasarana	87.06

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. DINAS SOSIAL 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	Melakukan Review terhadap Standar Pelayanan / SOP dengan peningkatan kompetensi SDM	Sudah	Deskripsi: Melakukan Review terhadap Standar Pelayanan Hambatan: Proses pengumpulan masukan dari pengguna layanan dan pemangku kepentingan membutuhkan waktu agar hasil review dapat dilakukan secara menyeluruh dan sesuai dengan kondisi pelayanan di lapangan	Terlampir
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan Penambahan petugas layanan agar penyelesaian layanan lebih cepat dan efisien	Sudah	Deskripsi: Melakukan Penambahan petugas layanan agar penyelesaian layanan lebih cepat dan efisien Hambatan: Diperlukan waktu untuk memberikan pembekalan dan pemahaman kepada petugas tambahan agar dapat memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.	Terlampir
3	Biaya/Tarif	Menginformasikan pelayanan gratis kepada pengguna layanan dari berbagai Platform Media Sosial baik Offline maupun Online	Sudah	Deskripsi: Menginformasikan pelayanan gratis di berbagai Platform Media Sosial baik Offline maupun Online Hambatan: Masih banyak masyarakat yang belum memiliki akun media sosial sehingga ada keterbatasan jangkauan informasi kepada seluruh lapisan masyarakat	Terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 223 orang mengisi SKM pada DINAS SOSIAL. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan Pemerlu Kesejahteraan Sosial menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 87 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di DINAS SOSIAL, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 88.07. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, DINAS SOSIAL telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

-

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL

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:

a. Tangkapan Layar melalui Laptop/PC

a. Tangkapan Layar melalui Laptop/PC

b. Tangkapan layer melalui HP



Survei Pelayanan Publik dan Tata Laksana

Survei Kepuasan Masyarakat
KEKURATWASAT DAERAH - BADAN ORGANISASI

Kami menghargai masukan Anda. Mohon jangan mengisi objek untuk mengisi survei ini.

1 Data Responden

Nama Lengkap

Masukkan nama lengkap Anda

Umur

Contoh: 25

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki
 ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir

Pilih Pendidikan

No. HP (Sipil/asli)

Contoh: 09123456789

Email (Sipil/asli)

Contoh: nama@email.com

Apakah Anda mempunyai chat di aplikasi pemerintah?

☐ Ya
 ☒ Tidak

Kontak (Sipil/asli)

Pilih Provinsi

Kontak (Sipil/asli)

Pilih Kabupaten/Kota

Alamat

Pilih Kecamatan

Desa/Kabupaten

Pilih Desa/Kelurahan

Kembali ke awal

Masukkan alamat lengkap Anda

Langkah →

3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan RTL(Rencana Tindak Lanjut)

- a. Waktu Pelayanan (Melakukan Koordinasi dengan Bidang terkait penjadualan petugas piket saat jam istirahat, sehingga pelayanan dapat lebih maksimal pada hari Kamis tanggal 01 Oktober 2026).



JADWAL PETUGAS PELAYANAN TAHUN 2026
DINAS SOSIAL KABUPATEN SUKOHARJO

PETUGAS	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT
Front Office	PRAMESWARI	DWI PRANOTO	LENY MARYATI	PRAMESWARI	AGUS RAHARJO
	LENY MARYATI	ANGGIT CANDRA	PRAMESWARI	AGUS RAHARJO	LENY MARYATI
Piket Istirahat	SUMIYATI	AGUS RAHARJO	DWI PRANOTO	DONY HERDIANTORO	RINNA RUSDIANA
	BAYU PRASETYO	RAMADHAN ADI P	LILIS DWI ASTUTI	BANGKIT TEGAR P	MAYA DEWI P.

Note : Front Office bertugas pada Hari Senin sd Kamis Pukul 07.00 sd 15.30 WIB (Kecuali pada jam Istirahat)
Front Office bertugas pada Hari Jum'at Pukul 07.00 sd 14.00 WIB (Kecuali pada jam Istirahat)
Petugas Piket Istirahat bertugas pada pukul 12.00 sd 13.00 WIB

Sukoharjo, 5 Oktober 2026

Plt. Sekretaris Dinas Sosial
Kabupaten Sukoharjo


AGUS SAPTONO, SH.,MH
Pembina

NIP. 19730808 200501 1 012

- b. Sarana dan Prasarana serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Melakukan Koordinasi terkait perbaikan sarana prasarana dan rencana untuk mensosialisasikan produk layanan kepada Masyarakat, pada hari Senin, tanggal 05 Oktober 2026)

