

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



KELURAHAN DUKUH
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 11

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 6

Tabel 2.1 Analisis Responden..... 7

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 8

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut..... 11

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.

KELURAHAN DUKUH 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;

- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan KELURAHAN DUKUH 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 dan offline 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 Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan	online & offline

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 DUKUH 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	06 Apr 2026 - 10 Apr 2026	5
2	Pengumpulan Data	15 Apr 2026 - 30 Jun 2026	77
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	29 Jun 2026 - 30 Jun 2026	2
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	29 Jun 2026 - 30 Jun 2026	2

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 Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan	50	44
Total		50	44

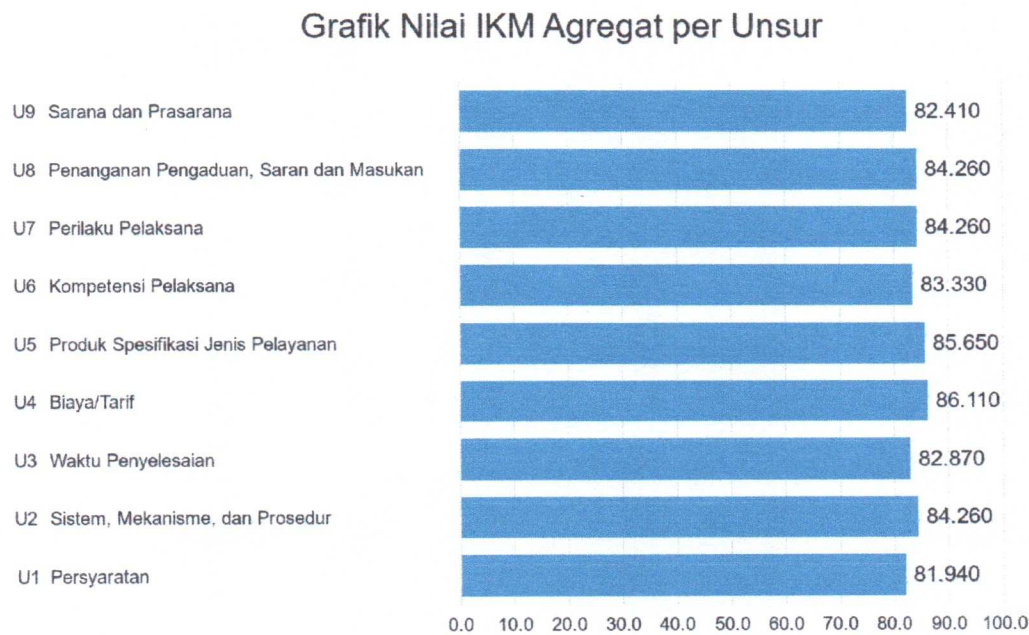
BAB II
ANALISIS DATA SKM

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 54 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	25	46.3%
		Perempuan	29	53.7%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	5	9.26%
		SMP/Sederajat	2	3.7%
		SMA/Sederajat	36	66.67%
		D1/D2/D3	8	14.81%
		D4/S1	3	5.56%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		ASN	5	9.26%
		TNI	2	3.7%
3.	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	21	38.89%
		Wirausaha	2	3.7%
		Ibu Rumah Tangga	9	16.67%
		Pelajar/Mahasiswa	3	5.56%
		Petani/Nelayan	6	11.11%
		Pekerja Lepas/Freelance	4	7.41%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	2	3.7%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	54	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%



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: Persyaratan, 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:

- sudah baik pertahankan
- Tingkatkan dan pertahankan dengan baik
- Petugas pelayanan harus sigap dan ramah lanjutkan
- Sudah bekerja dengan baik
- Pelayanan ramah
- Di depan pintu sudah ditanya pelayanan
- Kantor selalu bersih
- Kantor selalu bersih
- Makasih sudah dilayani
- Selalu ada pelayanan setiap hr
- Setiap hr ada yg jaga dan baik
- Selalu tertib dan sopan berkomunikasi
- semoga kelurahan dukuh semakin maju lagi kedepannya
- klaw bisa 1 bulan ada acara pegeleran atau pertunjukan di lapangan, biar

ekonomi UMKM berjalan dengan baik, sehingga roda perekonomian warga terjamin.

- Jalan rusak segera diperbaiki dan penerangan jalan ditambah
- Pertahankan pelayanan yg baik
- Mengembangkan sistem pelayanan administrasi warga secara online untuk memangkas waktu tunggu dan mempermudah warga yang memiliki mobilitas tinggi
- Semoga untuk pelayanan semakin tambah baik lagi
- Pelayanan jng sampai menunggu lama, pegawai siap di kantor bila diperlukan demi kepentingan masyarakat..
- Sudah baik, lanjutkan dan tingkatkan agar lebih dan lebih baik lagi
- Semoga lebih baik
- pertahankan pelayanan kepada masyarakat yg selama ini sudah baik
- Semoga perangkat Kel dukuh selalu amanah amiin
- Semoga perangkat Kel dukuh selalu amanah amiin
- Semoga perangkat Kel dukuh selalu amanah amiin
- Semoga perangkat Kel dukuh selalu amanah amiin
- Pertahankan
- Tetap full senyum
- Sudah baik tingkatkan lagi
- Pertahankan pelayanan pada masyarakat.
- Pertahankan pelayanan pada masyarakat.
- Selalu meningkatkan profesionalisme, integritas & humanis dalam melayani masyarakat
- Selalu meningkatkan profesionalisme, integritas & humanis dalam melayani masyarakat
- TERUS TINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN YANG MEMUDAHKAN, MERINGANKAN, MELANCARKAN.
- tambah ditingkatkan lagi
- Pelayanan baik
- Murah senyum
- Baik dan selalu ada pelayanan di kantor
- Kel selalu bersih dan ramah"
- Jarak Dekat dengan kel , perangkat ramah"
- Kerjasama yg baik pwrangkat dan rt rw lpm
- P lurah dan perngkt selalu turun ke kampung

- Tetap menjadi yg terbaik dlm melayani masyarakat
- Pelayanan sudah bagus
- Murah senyum dan cepat
- Pelayanan seuper cepat
- Semua perangkat baik dan selalu senyum
- Jalan menuju kelurahan sudah bagus
- Pelayanan sudah bagus
- Setiap hari kantor kel selalu terjaga good
- Selalu disapa perangkat Dukuh
- Ramah dan selalu mengutamakan pelayanan
- Pelayanannya cepat ,pegawainya ramah
- sudah oke lanjutkan
- Kenapa saya gak dapat bantuan sama sekali ,sedangkan yg kaya punya mobil ,sawah banyak malah dapat bantuan

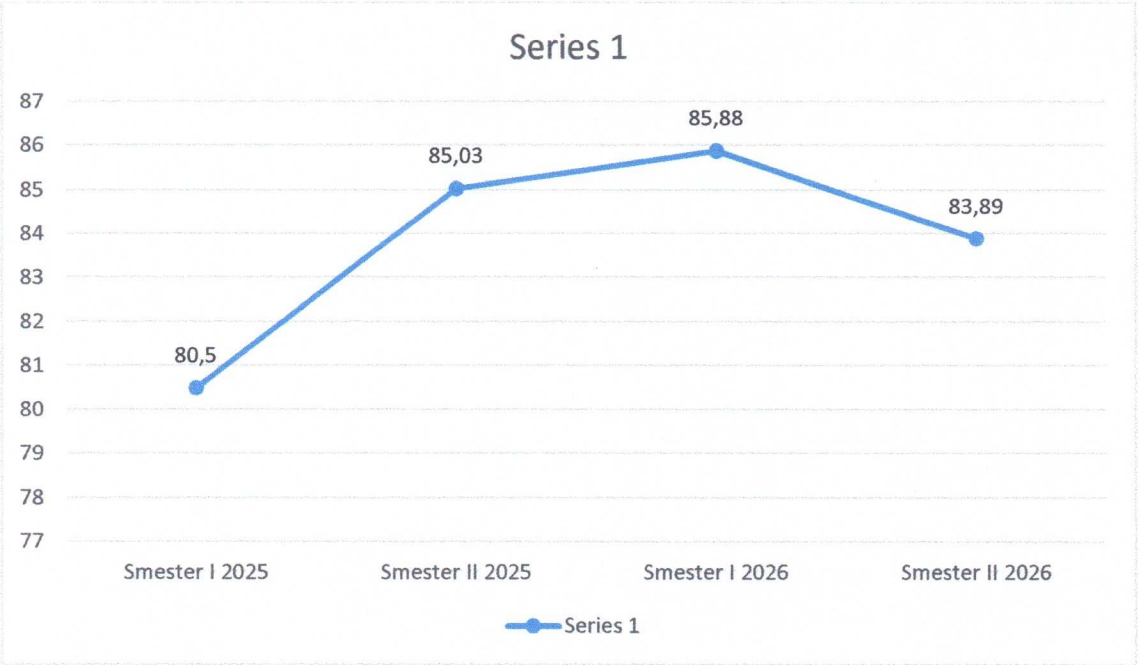
Atas dasar temuan tersebut, KELURAHAN DUKUH menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Melaukan Review terhadap standar pelayanan	Triwulan III Tahun 2026	Pelayanan Umum
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan Review Waktu yang tepat Penyelesaian	Triwulan III Tahun 2026	Pelayanan Umum
3	Sarana dan Prasarana	melakukan Review Terhadap Standar Pelayanan	Triwulan III Tahun 2026	Pelayanan Umum

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KELURAHAN DUKUH 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 DUKUH 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 KELURAHAN DUKUH 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	85.65
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.65
3	Waktu Penyelesaian	84.72
4	Biaya/Tarif	83.56
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.11
6	Kompetensi Pelaksana	83.80
7	Perilaku Pelaksana	85.65
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	84.03
9	Sarana dan Prasarana	85.88

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. KELURAHAN DUKUH 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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan review terhadap standar pelayanan dan menyediakan kotak saran	Sudah	Deskripsi: menerima aduan warga masyarakat dengan berdiskusi yang baik. Hambatan: tidak ada	Terlampir
2	Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi kepada RT, RW tentang biaya/ tarif pelayanan, bahwa semua pelayanan gratis dan tidak dikenakan biaya	Sudah	Deskripsi: mensosialisasikan saat pertemuan RT RW dan LPM di Pendopo kelurahan Dukuh Hambatan: tidak ada	Terlampir
3	Kompetensi Pelaksana	Melakukan review terhadap standar pelayanan	Sudah	Deskripsi: melaksanakan review terkait pelaksanaan pelayanan kepada semua perangkat Kelurahan Dukuh dan memanfaatkan aplikasi yang disediakan untuk pengurusan PATEN Hambatan: -	Terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 54 orang mengisi SKM pada KELURAHAN DUKUH. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Layanan Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan, dengan total responden sebanyak 54 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di KELURAHAN DUKUH, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 83.89. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KELURAHAN DUKUH telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).



LURAH DUKUH
KECAMATAN SUKOHARJO
KABUPATEN SUKOHARJO
BUDHI PURWANTO,SH.,M
NIP. 19740731 200901 1002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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)



Pelayanan Dikelurahan Dukuh

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Realisasi RTL Smestwer II Tahun 2026

- a. Biaya Tarif (Menginformasikan / Mensosialisasikan Kepada Pak RT dan Tokoh masyarakat Jika Pelayanan PATEN GRATIS)



- b. Kopetensi Pelaksanaan (melaksanakan review terkait pelaksanaan pelayanan kepada semua perangkat Kelurahan Dukuh dan memanfaatkan aplikasi yang disediakan untuk pengurusan PATEN)

