

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
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 Lanjut	11
2.4 Tren Nilai SKM	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
BAB IV KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	18
1. Kuesioner	18
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	20

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	12
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	14
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	15

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.

Satuan Polisi Pamong Praja 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 Satuan Polisi Pamong Praja 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	Pelayanan Pemadaman Kebakaran, Penyelamatan, dan Evakuasi Kebakaran dan Non Kebakaran	<i>online & offline</i>
2	Pelayanan Aduan Pelanggaran Peraturan Perundang- Undangan Daerah	<i>online & offline</i>
3	Pelayanan Aduan Gangguan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat	<i>online & offline</i>

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 Satuan Polisi Pamong Praja dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan I Tahun 2026. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama tiga 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	Penyebaran Kuisisioner kepada Pengguna Layanan	28 Februari 2026 – 31 Maret 2026	32 Hari
2	Penyusunan Laporan SKM	1 April 2026 – 15 April 2026	15 Hari
3	Publikasi Laporan SKM pada aplikasi Si SUKMA	Paling Lambat 15 April 2026	-

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	Pelayanan Pemadaman Kebakaran, Penyelamatan, dan Evakuasi Kebakaran dan Non Kebakaran	35	32
2	Pelayanan Aduan Pelanggaran Peraturan Perundang- Undangan Daerah	35	32
3	Pelayanan Aduan Gangguan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat	35	32
Total		105	96

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 76 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	46	60.53%
		Perempuan	30	39.47%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	4	5.26%
		SMA/Sederajat	38	50%
		D1/D2/D3	8	10.53%
		D4/S1	26	34.21%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	22	28.95%
		Wirausaha	17	22.37%
		Ibu Rumah Tangga	1	1.32%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	1	1.32%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	34	44.74%
		Perangkat Desa	1	1.32%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	76	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

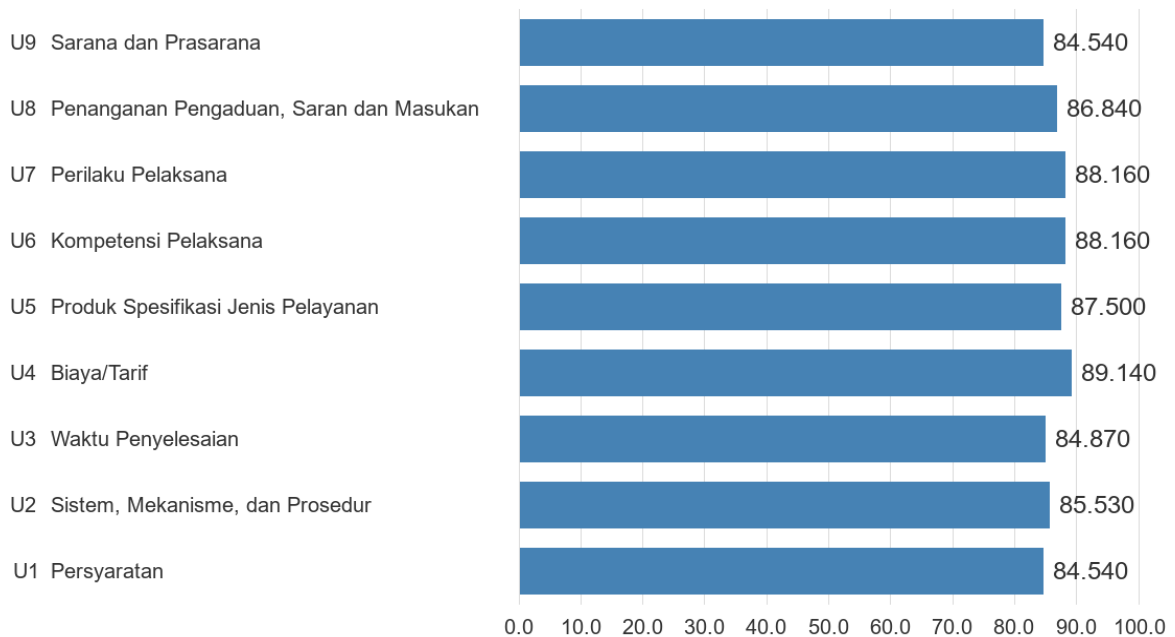
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

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	Pelayanan Pemadaman Kebakaran, Penyelamatan, dan Evakuasi Kebakaran dan Non Kebakaran	33	85.61	86.36	85.61	91.67	90.91	87.88	89.39	88.64	85.61	87.97
2	Pelayanan Aduan Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan Daerah	10	80.00	85.00	82.50	80.00	80.00	80.00	80.00	82.50	80.00	81.11
3	Pelayanan Aduan Gangguan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat	33	84.85	84.85	84.85	89.39	86.36	90.91	89.39	86.36	84.85	86.83

Rerata IKM Per Unsur	84.54	85.53	84.87	89.14	87.50	88.16	88.16	86.84	84.54	86.57
IKM Unit Layanan	86.57									
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: 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:

- Memperbaiki kantor mako agar lebih nyaman
- Kantornya lebih baik diperbaiki agar lebih nyaman
- Yang kurang seperti sarana diperbaiki

Atas dasar temuan tersebut, Satuan Polisi Pamong Praja 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	Persyaratan	Melakukan review Kembali Standar Pelayanan Satpol PP	Bulan Juni Tahun 2026	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan review Kembali Standar Pelayanan dan Melengkapi fasilitas	Bulan Juni Tahun 2026	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3	Waktu Penyelesaian	Melakukan review Kembali Standar Pelayanan Satpol (seluruh bidang)	Bulan Juni Tahun 2026	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Satuan Polisi Pamong Praja 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 Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan tren yang positif meskipun mengalami sedikit penurunan dari nilai 88.90 menjadi 86.57, akan tetapi untuk mutu layanan masih dalam katagori “Baik”. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja 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 Satuan Polisi Pamong Praja Periode Semester II Tahun 2025 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	86.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.80
3	Waktu Penyelesaian	83.04
4	Biaya/Tarif	81.95
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.41
6	Kompetensi Pelaksana	87.21
7	Perilaku Pelaksana	87.02
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85.05
9	Sarana dan Prasarana	81.88

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Satuan Polisi Pamong Praja 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	Sarana dan Prasarana	Melakukan review kembali Standar Pelayanan dan menambahkan fasilitas sesuai dengan anggaran yang tersedia	Sudah	<p>Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sukoharjo sudah melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana yang disesuaikan dengan anggaran yang ada.</p> <p>Untuk semester II tahun 2025 yang sudah dapat dipenuhi antara lain: Pengadaan seragam, meja, kursi, APD Damkar.</p>	https://drive.google.com/drive/folders/1ZWLa9JUHIIOOGZqtshcVAL1V--Rn4ZNh?usp=sharing
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan review kembali Standar Pelayanan Satpol PP	Sudah	<p>Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sukoharjo membuat SOP dan petunjuk teknis yang disesuaikan dengan kegiatan di lapangan</p>	https://drive.google.com/drive/folders/1ZWLa9JUHIIOOGZqtshcVAL1V--Rn4ZNh?usp=sharing

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
3	Biaya/Tarif	Melakukan review kembali Standar Pelayanan Satpol PP	Sudah	<p>Terkait dengan Biaya/ Tarif, segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh Satpol PP tidak pernah memungut biaya sedikit pun karena sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP bahwa semua pelayanan diberikan secara gratis.</p> <p>Mungkin dalam pelaksanaan survei ke responden ada salah persepsi dalam mengartikan unsur Biaya/ Tarif. Sehingga untuk selanjutnya akan diberikan secara detail agar mudah dipahami dalam mengisi kuisioner.</p>	https://drive.google.com/drive/folders/1ZWL9JUhII0OGZqtshcVAL1V--Rn4ZNh?usp=sharing

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 76 orang mengisi SKM pada Satuan Polisi Pamong Praja. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Pemadaman Kebakaran, Penyelamatan, dan Evakuasi Kebakaran dan Non Kebakaran menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 33 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 86.57. 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, Satuan Polisi Pamong Praja telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 99% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 15 April 2026

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja,



Sunarto, S.Sos. M.Si
Pembina Tingkat I
NIP 197310071993031003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

