

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



**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
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	10
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	11
2.4 Tren Nilai SKM.....	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	15
BAB IV KESIMPULAN	17
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	7
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	13
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	15
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	16

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.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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:

- a. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan; Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- b. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- c. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- d. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- e. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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	Ijin Belajar	online
2	Kenaikan Gaji Berkala	online
3	Kenaikan Pangkat	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:

- a. Persyaratan : Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.

- c. Waktu Penyelesaian : Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- d. Biaya/Tarif : Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi Pelaksana : Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana : Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan : Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- i. 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan I 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	01 Jan 2026 - 02 Jan 2026	2
2	Pengumpulan Data	01 Jan 2026 - 31 Mar 2026	90
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Jan 2026 - 31 Mar 2026	90
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	25 Mar 2026 - 31 Mar 2026	7

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	Ijin Belajar	50	44
2	Kenaikan Gaji Berkala	100	80
3	Kenaikan Pangkat	100	80
Total		250	204

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 326 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	112	34.36%
		Perempuan	214	65.64%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	1	0.31%
		SMA/Sederajat	6	1.84%
		D1/D2/D3	79	24.23%
		D4/S1	212	65.03%
		S2	28	8.59%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	326	100%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%

		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	326	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

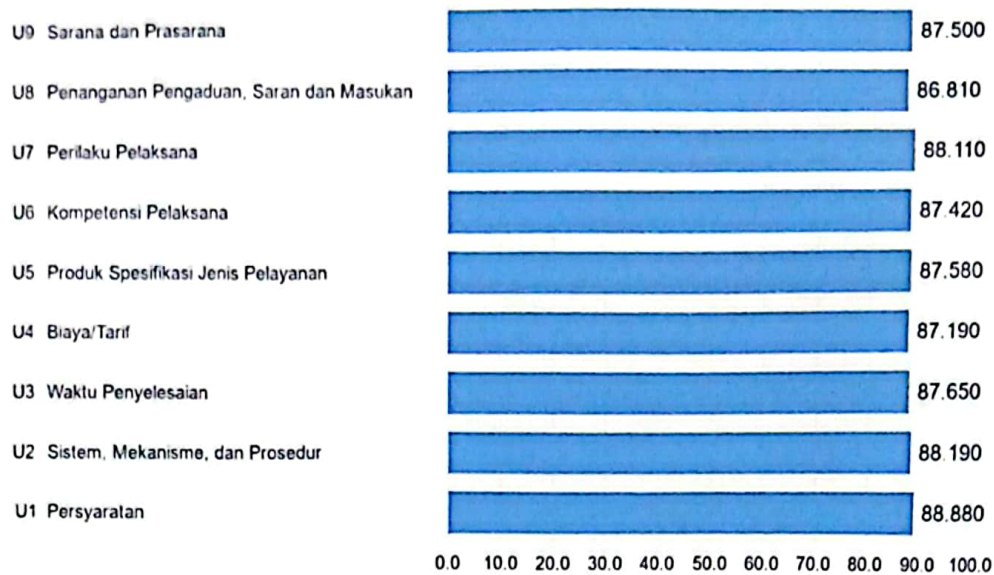
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 Responde ⁿ	Persy aratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produ k	Kompetens i	Perilak u	Aduan	Sarpria s	IKM Per Jenis Layanan
1	Jin Belajar	67	87.31	87.69	86.57	89.55	86.94	85.82	86.19	85.82	85.07	86.75
2	Kenaikan Gaji Berkala	166	89.91	89.91	89.76	89.91	89.91	89.46	89.91	89.91	90.06	89.92
3	Kenaikan Pangkat	93	88.17	85.48	84.68	80.65	83.87	84.95	86.29	81.99	84.68	84.56
Rerata IKM Per Unsur			88.88	88.19	87.65	87.19	87.58	87.42	88.11	86.81	87.50	87.74
IKM Unit Layanan			87.74									
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: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

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

- a. Tingkatkan kepekaan inovasi pelayanan dengan Ber-Akhlak dan Bangga Melayani Bangsa
- b. pelayanan sudah bagus dan tepat waktu untuk dipertahankan
- c. Pelayanan cepat, mudah, ramah. Semoga kedepan semakin baik.
- d. Penjelasan terkait ketentuan ijin belajar diberikan dengan detail dan mudah dipahami.
- e. Pertahankan dan tingkatkan dalam pelayanan

- f. Penyampaian informasi terkait kepegawaian bisa di sampaikan rutin dan terjadwal
- g. Pelayanan KGB Sudah baik untuk dipertahankan dan ditingkatkan
- h. Menurut saya sudah sesuai regulasi
- i. Terima kasih sudah memfasilitasi untuk mengurus KGB dengan mudah dan cepat prosesnya
- j. Pertahankan dan Tingkatkan kinerja ASN
- k. Mantap dan tepat waktu. Semoga selalu konsisten. Terimakasih
- l. Sudah baik dan sangat responsif. Terima kasih
- m. Pelayanan Kenaikan Pangkat sudah baik untuk dipertahankan dan ditingkatkan.
- n. kenaikan pangkat di tahun 2026 sangan mudah sekali dan sekarang bisa 1 bulan sekali bisa naik pangkat dengan mudah
- o. Sudah baik dengan adanya pengarahan dari Kepala BKPSDM tentang Peningkatan Kompetensi sesuai Tupoksi nya
- p. Pelayanan sudah sangat baik & tepat waktu, pengarahan sudah disampaikan dengan sangat jelas

Atas dasar temuan tersebut, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Optimalisasi layanan kepegawaian	Triwulan II	Sekretariat, Bidang PSDM
2	Biaya/Tarif	Membuat konten digital mengenai layanan kepegawaian tidak dikenakan biaya	Triwulan II	Sekretariat, Bidang PSDM
3	Kompetensi Pelaksana	Optimalisasi prosedur layanan kepegawaian	Triwulan III	Bidang Mutasi
4	Kompetensi Pelaksana	Pengembangan aplikasi yang diperlukan	Triwulan IV	Bidang PKIK

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 yang perlu menjadi perhatian. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia periode Semester II Tahun 2025 (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	91.33
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.90
3	Waktu Penyelesaian	91.11
4	Biaya/Tarif	91.19
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.77
6	Kompetensi Pelaksana	91.42
7	Perilaku Pelaksana	91.98
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90.79
9	Sarana dan Prasarana	90.27

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sarana dan Prasarana	Evaluasi dan pengembangan aplikasi yang diperlukan	Sudah	Sudah dilaksanakan pengembangan Aplikasi	 
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur penanganan aduan	Belum	Terlaksana di Triwulan II	Tidak ada
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Belum	Terlaksana di Triwulan II	Tidak ada
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Rapat koordinasi kepegawaian	Belum	Terlaksana di Triwulan II	Tidak ada

BAB IV KESIMPULAN

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

- a. Sebanyak 326 orang mengisi SKM pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Dari beberapa layanan yang ada, Kenaikan Gaji Berkala menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 166 orang.
- b. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 87.74. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- c. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- d. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 25% (1 dari 4 rencana). Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:
 - a) Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur penanganan aduan, tanpa keterangan hambatan
 - b) Evaluasi terhadap prosedur pelayanan, tanpa keterangan hambatan
 - c) Rapat koordinasi kepegawaian, tanpa keterangan hambatan

Sukoharjo, 13 April 2026

Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Sukoharjo



SUPARMIN, S.H., M.H.

Pensia Utama Muda (IV/c)

NIP. 19701211998031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

