

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025**



**BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

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	5
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	11
BAB IV KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
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)	11
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	12

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 PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN 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 public 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;
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN 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 Keprotokolan dan Komunikasi Pimpinan	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 PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri

PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 4 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	27 Okt 2025 – 01 Nov 2025	6
2	Pengumpulan Data	02 Nov 2025 – 23 Nov 2025	22
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	24 Nov 2025 – 30 Nov 2025	7
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	01 Des 2025 – 05 Des 2025	5

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 Keprotokolan dan Komunikasi Pimpinan	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 67 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	34	50.75%
		Perempuan	33	49.25%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	5	7.46%
		D1/D2/D3	15	22.39%
		D4/S1	34	50.75%
		S2	13	19.4%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	45	67.16%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	9	13.43%
		Wirausaha	1	1.49%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	5	7.46%
		Petani/Nelayan	1	1.49%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	1.49%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	5	7.46%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	67	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

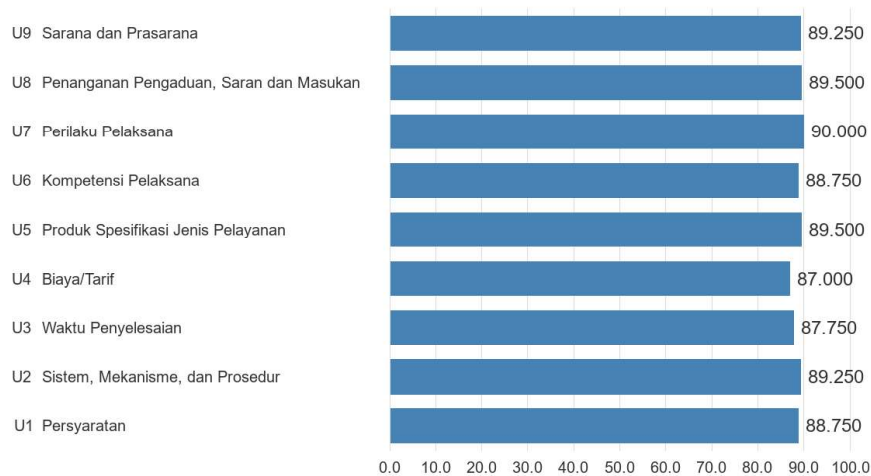
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Layanan Keprotokolan dan Komunikasi Pimpinan	67	88.81	89.18	87.69	86.94	89.55	88.81	89.93	89.55	89.18	88.86
Rerata IKM Per Unsur			88.75	89.25	87.75	87.00	89.50	88.75	90.00	89.50	89.25	88.86
IKM Unit Layanan												88.86
Mutu Unit Layanan												Sangat Baik (A)

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: Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian, Persyaratan.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain: Tidak ada saran/kritik yang dipilih untuk ditampilkan dalam laporan. Atas dasar temuan tersebut, BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN 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	Biaya/Tarif	Memberikan informasi kepada penggunaan layanan terkait biaya/tarif yang dikenakan adalah gratis dan memasang informasi pada area kantor	Triwulan tahun 2026	Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
2	Waktu Penyelesaian	Menyusun Konsep Standar Pelayanan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	Triwulan I tahun 2026	Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
3	Sarana dan Prasarana	Pembaruan/upgrade sistem pada Laptop Pegawai dan fasilitas media massa	Triwulan I tahun 2026	Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN 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. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Tidak ada data laporan dari periode sebelumnya untuk ditampilkan karena ini adalah periode pelaporan pertama dalam sistem. Tetapi didalam pengumpulan data dan perhitungan layanan Keprotokolan dan kehumasan terdapat nilai SKM per unsur.

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,571
2	Prosedur	3,486
3	Waktu pelayanan	3,429
4	Biaya/tarif	3,771
5	Produk Layanan	3,371
6	Kompetensi Pelaksana	3,486
7	Perilaku Pelaksana	3,571
8	Sarana dan Prasarana	3,429
9	Penanganan Pengaduan	3,829

Pada table diatas dapat dilihat bahwa dari 9 unsur yang digunakan Untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukoharjo Adalah semua nilai per unsur (U1-U9) bernilai diatas 3. Dan terdapat 3 unsur terendah yaitu waktu pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Produk layanan.

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	Waktu Layanan	Menyelenggarakan evaluasi waktu pelayanan pada rapat staf Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	Sudah	Melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan pada kegiatan rapat staf Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	Lampiran 2.a
2	Sarana dan Prasarana	Pengadaan laptop untuk menunjang kinerja pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	Sudah	Adanya penambahan sarana prasarana berupa 2 Unit laptop di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	Lampiran 2.b
3	Produk Layanan	Meningkatkan kejelasan Informasi terkait Keprotokolan dan Kehumasan	Sudah	Aktif memberikan informasi dan konsultasi kepada Perangkat Daerah	Lampiran 2.c

BAB IV

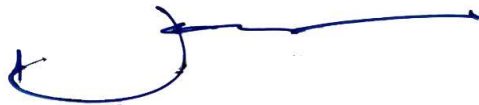
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 67 orang mengisi SKM pada BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Layanan Keprotokolan dan Komunikasi Pimpinan, dengan total responden sebanyak 67 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 88.86. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian, Persyaratan.
- Tidak ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

Sukoharjo, Desember 2025

**Kepala Bagian Protokol dan
Komunikasi Pimpinan**



Wisnu Pramudiya Wardhana, S.STP, MH
NIP. 198306092001121004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

2.a Evaluasi waktu pelayanan pada rapat staf Bagian Prokopim



2.b Pengadaan 2 unit laptop untuk menunjang kinerja pada Bagian Prokopim



2.c Aktif memberikan informasi dan konsultasi kepada Perangkat Daerah

