

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



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)1

DAFTAR ISI2

DAFTAR TABEL.....3

BAB I PENDAHULUAN4

 1.1 Latar Belakang4

 1.2 Tujuan dan Manfaat.....4

 1.3 Metode Pengumpulan Data5

 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM6

 1.5 Penentuan Jumlah Responden.....6

BAB II ANALISIS DATA SKM.....7

 2.1 Analisis Responden7

 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan8

 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....9

 2.4 Tren Nilai SKM10

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA12

BAB IV KESIMPULAN15

LAMPIRAN16

 1. Kuesioner16

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)18

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data5

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM6

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden6

Tabel 2.1 Analisis Responden7

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan8

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut10

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)12

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....13

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 KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA 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 KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA 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 Aduan Masyarakat (Lapor SP4N)	online
2	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	online
3	Layanan Jaringan Internet	online
4	Layanan Data Terbuka (Open Data)	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 KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA 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 3 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	1 – 10 April 2026	8
2	Pengumpulan Data	13 April – 12 Juni 2026	22
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	15 – 19 Juni	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	22 – 26 Juni 2026	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 Aduan Masyarakat (Lapor SP4N)	36	36
2	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	36	36
3	Layanan Jaringan Internet	36	36
4	Layanan Data Terbuka (Open Data)	36	36
Total		144	144

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 145 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

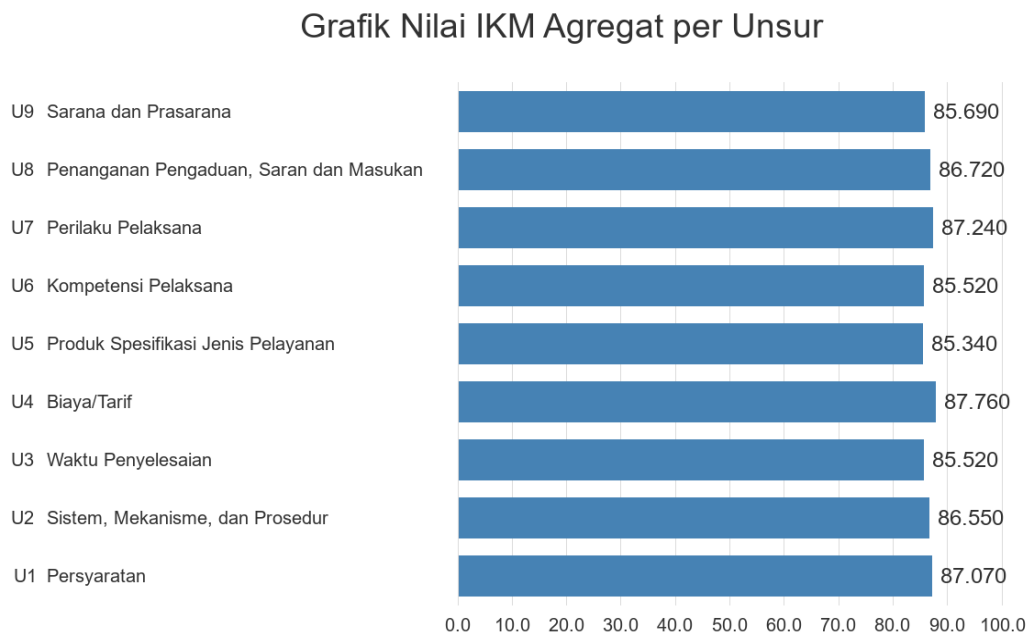
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	85	58.62%
		Perempuan	60	41.38%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	15	10.34%
		D1/D2/D3	31	21.38%
		D4/S1	77	53.1%
		S2	22	15.17%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	95	65.52%
		TNI	0	0%
		POLRI	3	2.07%
		Swasta	14	9.66%
		Wirausaha	6	4.14%
		Ibu Rumah Tangga	6	4.14%
		Pelajar/Mahasiswa	1	0.69%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	1	0.69%
		Lainnya	4	2.76%
		Perangkat Desa	15	10.34%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	145	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 Aduan Masyarakat (Lapor SP4N)	37	85.81	85.81	85.14	88.51	86.49	85.14	86.49	87.16	85.14	86.22
2	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	36	87.50	88.89	85.42	86.11	86.11	84.72	88.19	85.42	86.11	86.50
3	Layanan Jaringan Internet	36	86.81	84.72	87.50	88.89	85.42	84.72	86.81	88.19	84.72	86.44
4	Layanan Data Terbuka (Open Data)	36	88.19	86.81	84.03	87.50	83.33	87.50	87.50	86.11	86.81	86.39
Rerata IKM Per Unsur			87.07	86.55	85.52	87.76	85.34	85.52	87.24	86.72	85.69	86.39
IKM Unit Layanan			86.39									
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, Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana.

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

- Tingkatkan terus pelayanan terutama respon bila ada gangguan lebih dipercepat
- Pelayanan kepada masyarakat agar selalu ditingkatkan semakin lebih baik dan optimal
- Sosialisasi ke masyarakat luas agar mengetahui layanan PPID
- Distribusi Layanan Internet untuk masyarakat lebih luas dan melebar
- Mohon tingkatkan kualitas jaringan
- Opendata sangat bermanfaat dan sangat membantu saya dalam mencari data. Saran, beberapa data yg sudah lebih dari 5 tahun tidak update, mohon agar diupdate. Terima kasih
- Semoga tampilan lebih menarik dan data lebih update
- Tingkatkan pelayanan permintaan data

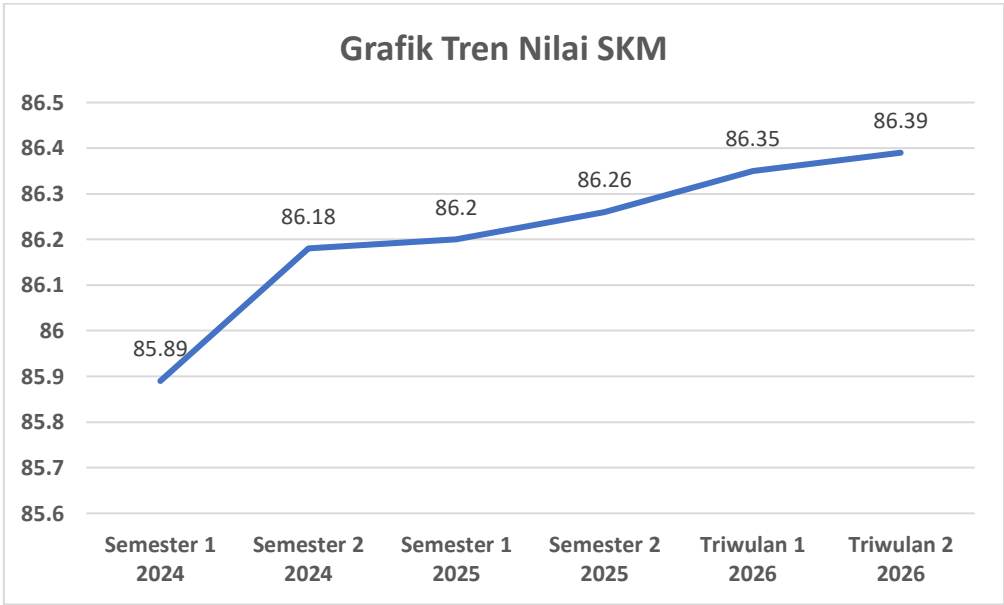
Atas dasar temuan tersebut, DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur 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	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Dilakukan monitoring evaluasi terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Triwulan 3 2026	RM. Suseno Wijayanto, S.H., M.H.
2	Waktu Penyelesaian	Dilakukan monitoring evaluasi terhadap Waktu Penyelesaian	Triwulan 3 2026	RM. Suseno Wijayanto, S.H., M.H.
3	Kompetensi Pelaksana	Dilakukan monitoring evaluasi terhadap Kompetensi Pelaksana	Triwulan 3 2026	RM. Suseno Wijayanto, S.H., M.H.

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA 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 KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA 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 KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA 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	87.09
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.42
3	Waktu Penyelesaian	86.27
4	Biaya/Tarif	86.93
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.95
6	Kompetensi Pelaksana	86.27
7	Perilaku Pelaksana	85.78
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87.58
9	Sarana dan Prasarana	83.82

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA 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	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Dilakukan monitoring evaluasi terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sudah	Deskripsi: Akan dilakukan peninjauan dan penyesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan agar sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Hambatan: Keterbatasan sarana pendukung menghambat penyampaian informasi produk layanan secara maksimal kepada masyarakat.	
2	Perilaku Pelaksana	Dilakukan monitoring evaluasi terhadap Perilaku Pelaksana	Sudah	Deskripsi: Perilaku Pelaksana pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Sukoharjo telah dilaksanakan perbaikan melalui monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh tim teknis maupun non teknis Hambatan: Tantangan yang dihadapi adalah tidak adanya indikator yang spesifik/terukur dalam menentukan standar perilaku pelaksana serta lemahnya koordinasi antar bidang/ pelaksana	

3	Sarana dan Prasarana	Dilakukan monitoring evaluasi terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan	Sudah	Deskripsi: Sarana dan Prasarana pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Sukoharjo telah dilaksanakan perbaikan melalui monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh tim teknis maupun non teknis Hambatan: Tantangan/hambatan yang dihadapi berupa terbatasnya anggaran pemeliharaan sarana prasarana yang digunakan	
---	----------------------	---	-------	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 145 orang mengisi SKM pada DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan Aduan Masyarakat (Lapor SP4N) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 37 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 86.39. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo 22 Juni 2026

Kepala Dinas
Komunikasi dan Informatika



Ditandatangani secara
elektronik oleh :

RM Suseno Wijayanto, S.H., M.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 197009141990031004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

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)

