

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



**KELURAHAN SONOREJO
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	1
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.....	14
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	16
BAB IV KESIMPULAN.....	18
LAMPIRAN	19
1. Kuesioner.....	19
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	21

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	14
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	16
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	17

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 SONOREJO 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 dan
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan KELURAHAN SONOREJO 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	Survei Pelayanan umum	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 KELURAHAN SONOREJO 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	01 Jul 2025 - 30 Nov 2025	153
2	Pengumpulan Data	05 Agt 2025 - 30 Sep 2025	57
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Okt 2025 - 31 Okt 2025	31
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	03 Nov 2025 - 28 Nov 2025	26

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	Survei Pelayanan umum	101	86
	Total	101	86

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 99 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	41	41.41%
		Perempuan	60	60.61%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	10	10.1%
		SMP/Sederajat	13	13.13%
		SMA/Sederajat	42	42.42%
		D1/D2/D3	12	12.12%
		D4/S1	21	21.21%
		S2	3	3.03%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	10	10.1%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	29	29.29%
		Wirausaha	16	16.16%
		Ibu Rumah Tangga	28	28.28%
		Pelajar/Mahasiswa	1	1.01%
		Petani/Nelayan	6	6.06%
		Pekerja Lepas/Freelance	3	3.03%
		Pensiunan	3	3.03%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Lainnya	5	5.05%
		Perangkat Desa	0	0%
		Non Disabilitas	101	102.02%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

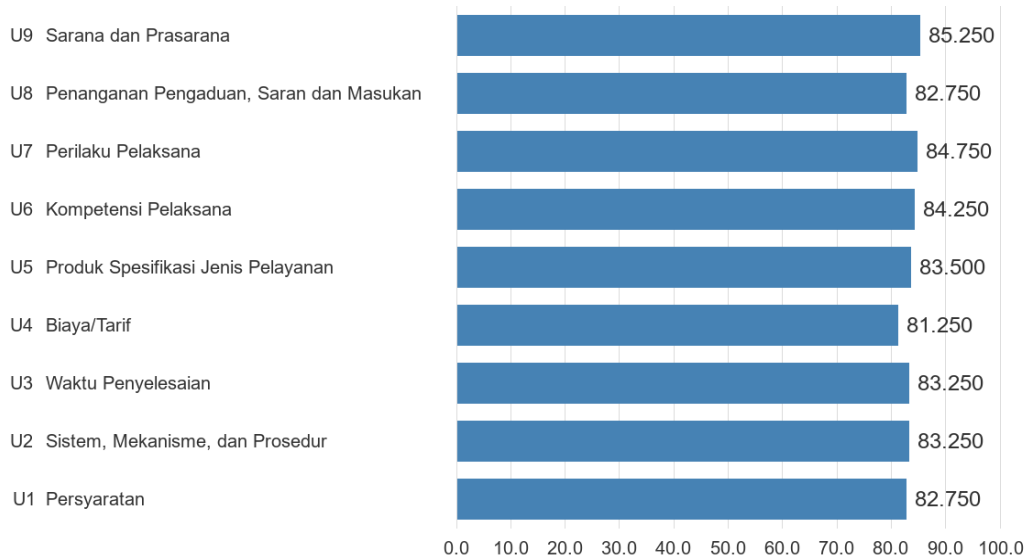
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Survei Pelayanan umum	99	82.83	83.33	83.33	81.31	83.59	84.34	84.85	82.83	85.35	83.44
Rerata IKM Per Unsur			82.75	83.25	83.25	81.25	83.50	84.25	84.75	82.75	85.25	83.44
IKM Unit Layanan			83.44									
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: Biaya/Tarif, Persyaratan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Pelayanan sudah cukup baik, Tingkatkan lg unt pelayanan , selalu semangat buat semua perangkat, selaku pelayan masyarakat
- Bagus lebih ditingkatkan lagi
- Pelayanan sudah bagus, mohon dipertahankan
- Tingkatkan pelayanan yang memuaskan
- Sangat baik dan cepat
- Tingkatkan lagi kualitas pelayanan
- Pelayanan supaya lebih baik lagi
- Semoga semakin sukses
- Tetap di pertahankan kinerja kerja nya
- semua informasi sudah di sampaikan ke warga secara jelas dan pelayanan sudah bagus
- Tetap semangat demi Sonorejo maju dan menjadi yang terbaik
- Dipertahankan dan ditinggkatkan pelayanan yg ramah dan cepat kepada masyarakat
- Pelayanan baik, jelas, ramah dan sesuai prosedur 👍👍

- Pelayanan baik, jelas, ramah dan sesuai prosedur 👍👍
- Pelayanan sudah baik dan tingkatkan lagi
- Semua yang sudah bagus bisa ditingkatkan untuk menjadi lebih bagus lagi
- Semoga lebih baik dan lebih ramah pelayananny
- Fasilitas publik ditingkatkan
- Sudah sangat terbantu dan puas
- Pelayanan sudah okey siiip
- Tingkatkan kebersihan dan kerapian lingkungan pelayanan
- Tidak ada semua baik
- Sudah bagus semua layanan nya
- Layanan secara umum sudah baik, agar dipertahankan dan ditingkatkan hal yang sudah baik untuk lebih baik lagi
- Layanan secara umum sudah baik, agar dipertahankan dan ditingkatkan hal yang sudah baik untuk lebih baik lagi
- Selalu terapkan senyum salam dan sapa, karena merupakan budaya interaksi positif dan kedekatan dlm berkomunikasi
- Saya sebagai warga sonorejo sangat puas dg pelayanannya
- Mohon untuk kegiatan seni dilingkungan kelurahan sonorejo bisa dikembangkan dan dilaksanakan secara kontinyu dengan memanfaatkan area taman kelurahan agar bisa menarik masyarakat pengunjung dan dapat membantu peningkatan pendapatan para pengusaha UMKM dilingkungan sekitar kelurahan. Terima kasih.
- Untuk penerimaan bantuan mohon lebih selektif
- Semoga pembangunan infrastruktur tetap lancar dan tambah maju
- Pelayanannya baik sesuai antrian dan cepat
- Pelayanan masyarakat lebih ditingkatkan lagi.
- Pelayanan bagus dan tdk pernah ada biaya Pertahankan dan tingkatkan
- Pelayanan di wilayah kecamatan sukoharjo sudah baik dan melayani \ dengan sepenuh hati dan sangat ramah terhadap masyarakat.
- Pelayanan di wilayah kecamatan sukoharjo sudah baik dan melayani dengan sepenuh hati dan sangat ramah terhadap masyarakat.
- Pelayanan di wilayah kecamatan sukoharjo sudah baik dan melayani dengan sepenuh hati dan sangat ramah terhadap masyarakat.
- Pertahankan dan tingkatkan lebih bagus
- Pelayanan sudah baik, bisa dipertahankan dan ditingkatkan
- Bagus lanjutkan
- Sangat membantu masyarakat.

- Info tentang bansos harap lebih jelas lagi di sampaikan kepada warga yg benar2 membutuhkan
- Pertahankan semua pelayanannya
- Layanan secara keseluruhan sudah bagus, hanya untuk persetujuan surat keterangan kadang kurang dipahami secara teliti
- Tingkatkan pelayanan dgn optimal agar semakin baik lagi
- Sudah baik Tetap dipertahankan
- Tingkatkan pelayanan agar lebih baik lagi
- Semua alur pelayanan bagi masyarakat disosialisasikan ke masyarakat ke bagian paling bawah spt tingkat rt , warga masyarakat dapat memahami jenis layanan dan alur layanan yang di pemerintahan saat ini, Terutama terkait sosialisasi tentang jaminan kesehatan /BPJS setiap ada perubahan tidk tersosialisasi untuk masyarakat sehingga banyak warga yg tidak mengetahui kalo bpjsnya sdh non aktif.
- Lebih transparan dan amanah dengan titipan dana pusat untuk kemakmuran masyarakat sukoharjo,
- jalan jalan batas kota di perhatikan di baguskan.
- umkm di manjakan .
- PNS yg di luar jam kerja berkeliaran di tertibkan..
- sekolah swasta untuk rakyat miskin di bantu..
- Yg jujur dan amanah jangan memainkan data administrasi dg rekayasa..
- Semua sudah berjalan dengan baik dan lancar Terimakasih ☐
- Tingkatkan kinerja dan pelayanan yang sudah bagus menjadi lebih bagus lagi
- Pertahankan pelayanan yg ramah,,agr masyarakat semakin puas & senang.
- Semangat dan tetap melayani untuk menjadi yang terbaik
- Sangat memuaskan pelayanannya
- Pelayanannya udah bagus ,semoga kedepannya tambah bagus lagi melayani warganya.
- Pelayanan sudah baik
- Cukup baik
- Maaf,Tidak ada saran, karena bingung ini tentang pelayanan apa
- Tetap harus d tingkatkan pelayanannya kepada masyarakat
- Pertahankan dan tingkatkan kualitas layanan. Terima kasih
- Pelayanan dan pembangunan sangat memuaskan

- Peningkatan pelayanan masyarakat
- Baik dan aman
- Tetap pertahankan pelayanan dengan baik untuk warga masyarakat
- Pelayanan yg sudah bagus dipertahankan yg kurang. Mohon ditingkatkan
- Tidak ada saran
- Pelayanan yg baik yg diutamakan sukses selalu
- lebih di tingkatkan pelayanan,utamakan pasien dulu di tangani walau persyaratan adminitasi mungkin kurang lengkap.
- Pelayanan bagud, dan delalu di tingkatkan lagi
- Pelayanan bagud, dan slalu di tingkatkan lagi
- Pertahankan layanan masyarakat dengan baik untuk mewujudkan pelayanan prima
- Ditingkatkan lgi pelayanannya, untuk yg lebih lagi..
- Pertahankan pelayanan yg cepat tanggap, petugas selalu stanby di jam kerja
- Untuk perangkat desa dan Nakes dimohon untuk lebih amanah dan ramah trima kasih.
- Secara keseluruhan sudah baik.
- Tingkatkan lagi pelayanan
- Semoga sonorejo semakin maju
- Sebagai abdi Negara & Masyarakat berikan pelayanan yg terbaik
- Layanan sudah baik
- Tingkatkan kualitas pelayanan
- Berilah kemudahan masyarakat dalam mengurus surat surat
- Pelayanan sudah baik
- Tingkatkan mutu pelayanan dan transparasi
- Selalu ada petugas / pegawai Kantor Kalurahan yang standby di kantor selama jam kerja.
- Pelayanan harus lebih baik
- Semoga Semua Kegiatan Masyarakat dan Kelurahan dapat Terlaksana dengan baik
- Semangat luar biasa maju bersama
- Info pelayanan mohon yang mudah difahami
- Segala aspek sudah baik
- Sdh bagus mohon bisa dijaga..syukur lebih bagus lagi...
- Sangat bagus
- semoga tambah lebih baik lagi

- Sudah bagus
- Tingkatkan layanan lebih baik lagi
- Semoga pelayanan kepada masyarakat lebih baik lagi dan tepat sasaran
- Pelayanan yang ramah
- Lebih ditingkatkan dalam pelayanan masyarakat agar semua bisa berjalan dengan lancar.
- Semoga pungli di semua kantor pemerintahan bisa di hilangkan.
- Hilangkan semua pungli yang ada di kantor pemerintahan
- Pelayanan sebisa mungkin harus mengedepankan kepentingan masyarakat dan harus senyum sapa salam
- Mohon untuk petugas pelayanan publik lebih ditingkatkan disiplin waktu kerjanya
- Pelayanan bagus buat masyarakat
- Pelayanan bagus bagi masyarakat setempat
- Petugas di perbanyak lagi , biar pelayanannya lebih cepat
- Tetap konsisten dengan pelayanan yang memuaskan
- Semangat untuk Sonorejo lebih baik dan bermartabat
- Semua sudah bagus tetapi tetap harus ada perbaikan dalam pelayanan,demi kenyamanan dan kelancaran semua nya
- Semua sudah bagus tetapi tetap harus ada perbaikan dalam pelayanan,demi kenyamanan dan kelancaran semua nya
- Kedepannya layanan publik bisa di maksimalkan dengan akses yang lbh cepat, dan dengan prosedur yang ringkas tdk dengan bnyk birokrasi.
- Semoga pelayanannya lebih baik lagi
- Pelayanan untuk terus ditingkatkan dan dimaksimalkan
- Utk kedepannya pelayanan dan layanan harus lebih baik lagi
- Pelayanan udah bagus dan lebih ditingkatkan lgi
- Pelayanan udah bagus dan lebih di tingkatkan lagi
- Pelayanan udah bagus dan ditingkatkan lagi
- Tempatnya bersih dan sangat rapi
- Lebih ditingkatkan kualitas pelayanannya
- Dalam segi pelayanan mohon untuk di pertahankan dan di tingkatkan dalam hal keramahan, kecepatan, ketanggapan, pemberitahuan yang jelas tentang pembayaran dan masalah yang lainnya.
- peningkatan pelayanan, transparansi anggaran, dan partisipasi masyarakat.
- Tingkatkan pelayanannya
- semoga lancar dan maju teruss

- semoga lancar dan maju teruss
- Pelayanan masyarakat lebih di tingkatkan sehingga bisa membawa pemerintah Sukoharjo lebih maju.
- pelayanan sudah bagus dan lebih ditingkatkan lagi
- Semoga jaya dan maju terus
- Tingkatkan LBH baik lgi agar masyarakat LBH puas dgn layanan2 yg diberikan
- Sudah cukup baik

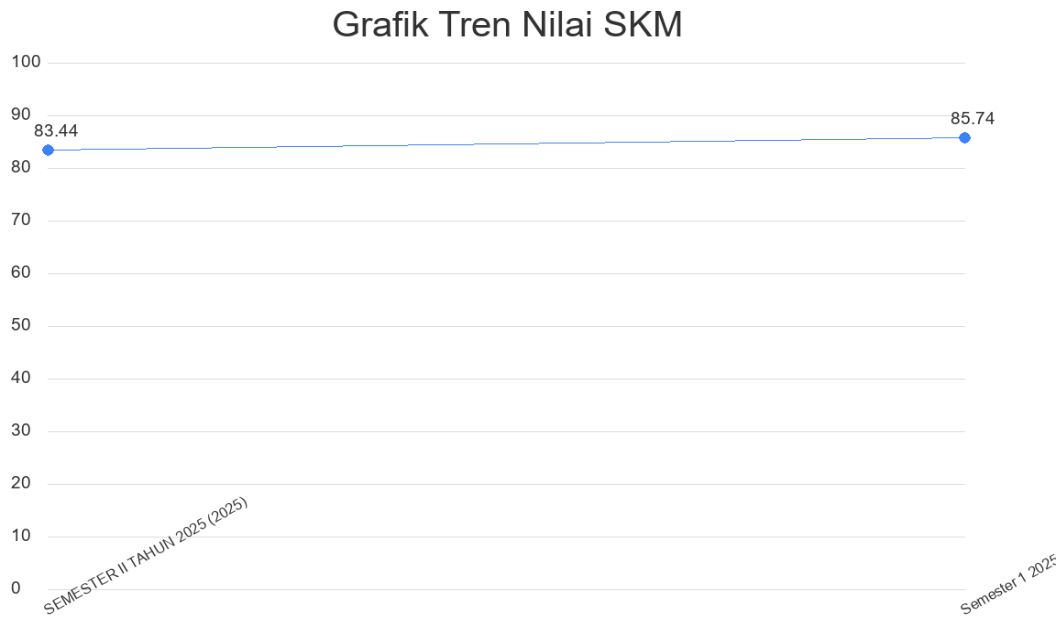
Atas dasar temuan tersebut, KELURAHAN SONOREJO menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Melakukan review kepuasan pelayanan	Triwulan 4	Tim kerja pelayanan kelurahan sonorejo
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan review terhadap standar pelayanan	Triwulan 3	Tim kerja pelayanan kelurahan sonorejo
3	Persyaratan	Melakukan review terhadap standar pelayanan	Triwulan 3	Tim kerja pelayanan kelurahan sonorejo

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KELURAHAN SONOREJO 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 SONOREJO 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.

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1-9	Data IKM per unsur periode sebelumnya tidak tersedia.	85,741

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	Persyaratan	Sosialisasi di pertemuan RT,RW dan LPM mengenai	Sudah	Tidak ada	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi mekanisme prosedur melalui grup wa	Sudah	Tidak ada	
3	Penanganan, Pengaduan Saran dan Masukan	Peningkatan Pelayanan melalui kontak saran dan pengaduan	Sudah	Tidak ada	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 99 orang mengisi SKM pada KELURAHAN SONOREJO. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Survei Pelayanan umum, dengan total responden sebanyak 99 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di KELURAHAN SONOREJO, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 83.44. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Persyaratan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Tidak ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

Sukoharjo, 30 November 2025

Lurah Sonorejo

Kecamatan Sukoharjo

Kabupaten Sukoharjo



MAMU HIRNA WATI, SE, MM.

Penata

NIP. 19790519 201001 2 013

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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)

A. Prosedur Pelayanan (Sosialisasi dan pengarahan kepada ketua RT,RW dan LPM tata cara pelayanan dikelurahan Sonorejo).



B. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM.



