

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



**KECAMATAN POLOKARTO  
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 .....	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 .....	11
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....	13
BAB IV KESIMPULAN .....	21
LAMPIRAN .....	23
1. Kuesioner .....	23
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) .....	25

## 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 .....	9
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya) .....	13
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut .....	14

# **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. KECAMATAN POLOKARTO 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 KECAMATAN POLOKARTO 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 Administrasi Terpadu Kecamatan	online & offline

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 KECAMATAN POLOKARTO 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 - 09 Jan 2026	9
2	Pengumpulan Data	12 Jan 2026 - 31 Mar 2026	79
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	16 Mar 2026 - 20 Mar 2026	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	23 Mar 2026 - 31 Mar 2026	9

#### 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 Administrasi Terpadu Kecamatan	165	118
<b>Total</b>		<b>165</b>	<b>118</b>

## 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 118 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	44	37.29%
		Perempuan	74	62.71%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	2	1.69%
		SD/Sederajat	6	5.08%
		SMP/Sederajat	10	8.47%
		SMA/Sederajat	53	44.92%
		D1/D2/D3	5	4.24%
		D4/S1	37	31.36%
		S2	5	4.24%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	6	5.08%
		TNI	1	0.85%
		POLRI	0	0%
		Swasta	4	3.39%
		Wirausaha	12	10.17%
		Ibu Rumah Tangga	4	3.39%
		Pelajar/Mahasiswa	52	44.07%
		Petani/Nelayan	8	6.78%
		Pekerja Lepas/Freelance	12	10.17%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	13	11.02%
	Perangkat Desa	6	5.08%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	117	99.15%
		Disabilitas	1	0.85%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	0.85%
		Disabilitas Mental	1	0.85%
		Disabilitas Intelektual	1	0.85%
		Disabilitas Sensorik	1	0.85%

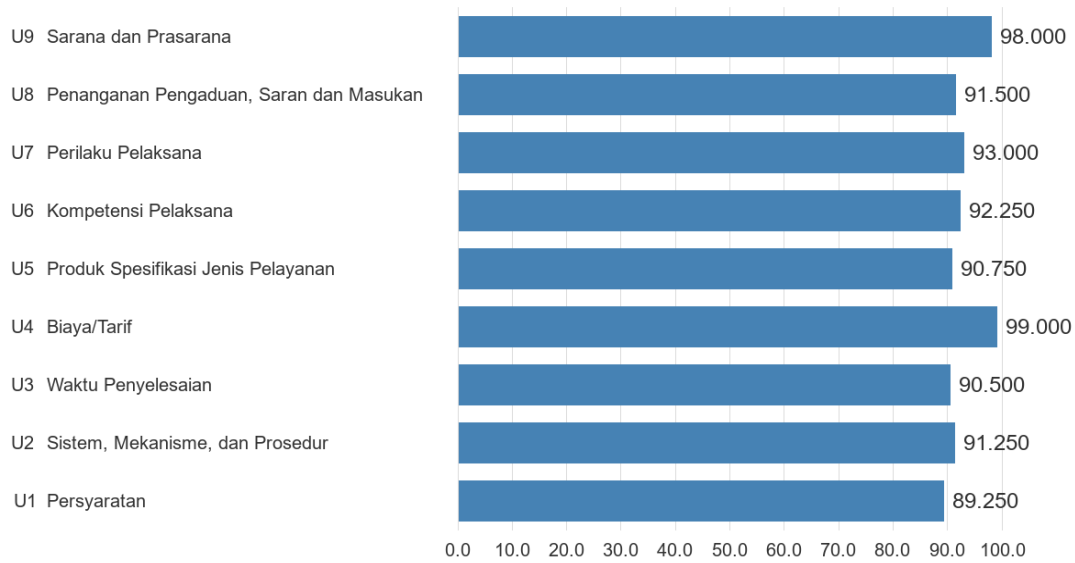
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 Administrasi Terpadu Kecamatan	118	89.19	91.31	90.47	98.94	90.68	92.37	93.01	91.53	97.88	92.83
Rerata IKM Per Unsur			89.25	91.25	90.50	99.00	90.75	92.25	93.00	91.50	98.00	92.83
IKM Unit Layanan			92.83									
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: Persyaratan, Waktu Penyelesaian, 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 dapat dilihat pada link [https://docs.google.com/spreadsheets/d/1TuYBmYvWDzk3acX\\_0qW5yV8u1JXmszcpyzB6oK8K0Vc/edit#gid=0](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1TuYBmYvWDzk3acX_0qW5yV8u1JXmszcpyzB6oK8K0Vc/edit#gid=0) sheet Pengaduan dan link [https://docs.google.com/spreadsheets/d/1TuYBmYvWDzk3acX\\_0qW5yV8u1JXmszcpyzB6oK8K0Vc/edit#gid=0](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1TuYBmYvWDzk3acX_0qW5yV8u1JXmszcpyzB6oK8K0Vc/edit#gid=0) sheet Informasi

Atas dasar temuan tersebut, KECAMATAN POLOKARTO 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

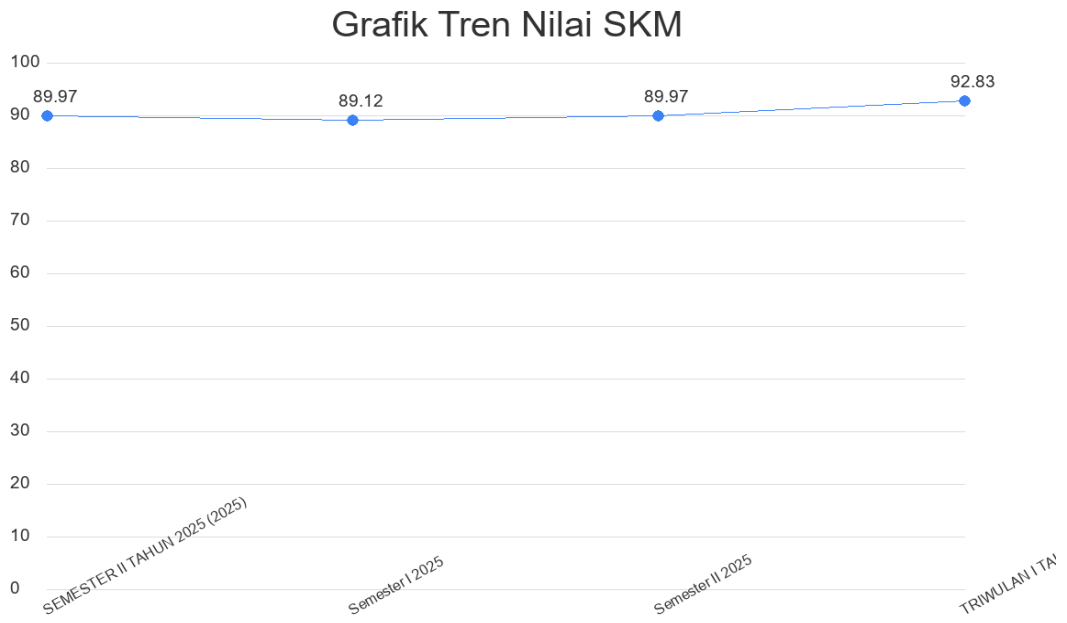
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
----	-------	-----------------------	-------	------------------



		<p>dana baik ditingkat kecamatan maupun desa dan pelaksanaan BUMDes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlu adanya Forum Konsultasi Publik</li> </ul>	Triwulan I	
2.	U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun leaflet dan video profil pelayanan</li> <li>• Menginformasikan aplikasi yang mempermudah pelayanan di PATEN Kecamatan Polokarto baik yang berasal dari Instansi Induk maupun informasi kegiatan pelayanan Kecamatan Polokarto via Medsos</li> </ul>	Triwulan III  Triwulan II	

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KECAMATAN POLOKARTO 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 KECAMATAN POLOKARTO 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 KECAMATAN POLOKARTO 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	86.25
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89.25
3	Waktu Penyelesaian	87.00
4	Biaya/Tarif	95.75
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.00
6	Kompetensi Pelaksana	88.50
7	Perilaku Pelaksana	90.50
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88.50
9	Sarana dan Prasarana	97.00

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. KECAMATAN POLOKARTO 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	Persyaratan	<p>Simplifikasi proses bisnis karena saling berkaitan maka program yang kami rencanakan digabungkan untuk mengurangi permasalahan pada persyaratan dan waktu penyelesaian dengan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan koordinasi perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan di PATEN Kecamatan Polokarto khususnya Dinas Perdagangan, Dinas Pertanian, Dispenduk dan Civitas Akademika.</li> <li>2. Meningkatkan kualitas SDM Kaur</li> </ol>	Sudah	<p>Deskripsi: Koordinasi dengan perangkat daerah sudah sering dilakukan bahkan dengan pendamping desa dan pendamping sosial Sedangkan Koordinasi dengan Lembaga civitas akademika dibarengkan dengan pelaksanaan KKN antara lain Institut Pertanian Bogor, Universitas Diponegoro, Universitas Negeri Semarang, Universitas Negeri Sebelas Maret, Institut Seni Indonesia Surakarta, Universitas Muhammadiyah Surakarta, STT Warga, dan STIKes Nasional Surakarta, Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo sedangkan dengan civitas akademika PKN STAN dilaksanakan dalam monitoring dan evaluasi penggunaan dana-dana baik ditingkat Kecamatan maupun</p>	 <p><a href="https://url-shortener.me/F46G">https://url-shortener.me/F46G</a></p>  

		<p>TU dan Umum, Kasi Pelayanan dan Kasi Pemerintahan Desa serta Kadus di Wilayah Kecamatan Polokarto sabagai 4 unsur utama penyelenggara di masing-masing desa</p> <p>3. Menselaraskan SOP PATEN dan SOP PANTES</p> <p>4. Perlu adanya monitoring dan evaluasi penggunaan dana-dana baik ditingkat Kecamatan maupun desa dan pelaksanaan BUMDes</p> <p>5. Perlu adanya Forum Konsultasi Publik</p>		<p>desa dan pelaksanaan BUMDes dan BUMDesMA/ LKD.</p> <p>Beberapa civitas akademika khususnya UNNES juga membantu dalam penyelarasan &amp; penyusunan SOP Pelayanan Desa dan salah satu hasil makro dari koordinasi lintas sektor adalah terwujudnya MoU sbb :</p> <div data-bbox="1305 564 1672 1082" data-label="Image"> <p>The image shows a collection of logos. At the top is the official logo of Kabupaten Sukoharjo. Below it, the text reads 'LEMBAGA YANG TELAH MEMILIKI KERJASAMA DENGAN KECAMATAN POLOKARTO'. Underneath are four logos: Institut Seni Indonesia Surakarta (a red and white circular emblem), Universitas Sebelas Maret (a green and white emblem with a book), and two other local organizational logos at the bottom.</p> </div> <p>Hambatan: Karena adanya perampangan anggaran dan kurangnya kecermatan dalam penyusunan DPA Pelayanan Umum disemua Kecamatan kecuali Kecamatan Sukoharjo</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>maka sosialisasi dengan perangkat desa di tahun 2026 hanya dilaksanakan untuk Perwakilan Kepala Dusun dan pelaksanaan FKP dibarengkan dengan pelaksanaan Musrebangcam, sedangkan hamabatan untuk kerjasama dengan civitas akademika perlu penyeleraskan antara program renja kabupaten diwilayah Polokarto dan program KKN masing-masing perguruan tinggi</p>	
--	--	--	--	--	--


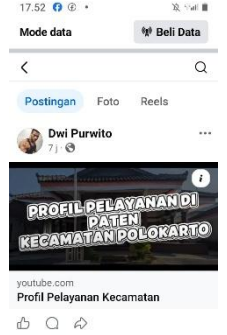
2	<p>Waktu Penyelesaian</p>	<p>Simplikasi proses bisnis karena saling berkaitan maka program yang kami rencanakan digabungkan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengingat Koordinasi perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan di PATEN Kecamatan Polokarto khususnya Dinas Perdagangan, Dinas Pertanian, Dispenduk dan Civitas Akademika.</li> <li>2. Meningkatkan kualitas SDM Kaur TU dan umum, Kasi Pelayanan dan Kasi Pemerintahan Desa di Wilayah Kecamatan Polokarto sebagai 3 unsur utama penyelenggara layanan di masing-</li> </ol>	<p>Sudah</p>	<p>Deskripsi: Koordinasi dengan perangkat daerah sudah sering dilakukan bahkan dengan pendamping desa dan pendamping sosial. Sedangkan Koordinasi dengan Lembaga civitas akademika dibarengkan dengan pelaksanaan KKN antara lain Institut Pertanian Bogor, Universitas Diponegoro, Universitas Negeri Semarang, Universitas Negeri Sebelas Maret, Institut Seni Indonesia Surakarta, Universitas Muhammadiyah Surakarta, STT Warga, dan STIKes Nasional Surakarta, Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo sedangkan dengan civitas akademika PKN STAN dilaksanakan dalam monitoring dan evaluasi penggunaan dana-dana baik ditingkat Kecamatan maupun desa dan pelaksanaan BUMDes dan BUMDesMA/ LKD. Beberapa civitas akademika khususnya UNNES juga membantu dalam penyelarasan</p>	 <p><a href="https://url-shortener.me/F46G">https://url-shortener.me/F46G</a></p>
---	---------------------------	--	--------------	---	---


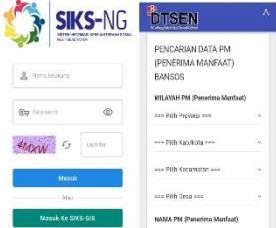
masing desa  
3. Menselaraskan SOP PATEN dan SOP PANTES  
4. Monitoring dan evaluasi penggunaan dana-dana baik ditingkat kecamatan maupun desa dan pelaksanaan BUMDes  
5. Adanya Forum Konsultasi Publik

& penyusunan SOP Pelayanan Desa dan salah satu hasil makro dari koordinasi lintas sektor adalah terwujudnya MoU sbb :



Hambatan: Karena adanya perampangan anggaran dan kurangnya kecermatan dalam penyusunan DPA Pelayanan Umum disemua Kecamatan kecuali Kecamatan Sukoharjo maka sosialisasi dengan perangkat desa di tahun 2026 hanya dilaksanakan untuk Perwakilan Kepala Dusun dan pelaksanaan FKP dibarengkan

				dengan pelaksanaan Musrebangcam, sedangkan hamabatan untuk kerjasama dengan civitas academika perlu penyeleraskan antara program renja kabupaten diwilayah Polokarto dan program KKN masing-masing perguruan tinggi	
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun leaflet dan video profil pelayanan</li> <li>2. Menginformasikan aplikasi yang mempermudah pelayanan di PATEN Kecamatan Polokarto baik yang berasal dari Instansi Induk maupun informasi kegiatan pelayanan kecamatan Polokarto via Medsos</li> </ol>	Sudah	<p>Deskripsi: Dari beberapa kali koordinasi baik dengan instansi vertical, perangkat daerah kabupaten, pendamping desa dan sosial, BPP Godog, Polsek Polokarto diperoleh beberapa aplikasi yang mempermudah pelayanan diantaranya layanan SKCK, pengaduan bansos, prasojo. Hasil koordinasi dengan civitas academia khususnya Politeknik Pratama Mulia Surakarta dan Universitas Duta Bangsa Surakarta menghasilkan video profil pelayanan, potensi desa se Kecamatan Polokarto, serta tersusunnya Instagram : kecamatanpolokarto. Facebook : Kecamatan Polokarto yang dapat membantu Masyarakat untuk berinteraksi dengan pelayanan kami. Sedangkan</p>	 <p><a href="https://youtu.be/eMKfvRg-on8">https://youtu.be/eMKfvRg-on8</a></p>  <p><a href="https://prasojo.sukoharjokab.go.id/">https://prasojo.sukoharjokab.go.id/</a></p>

				<p>leaflet pelayanan dan aplikasi Jenang Ketan adalah murni kreatifitas dari kami</p> <p>Hambatan: dengan munculnya beberapa aplikasi tersebut yang sebetulnya kami berusaha untuk menyederhanakan dengan mengumpulkannya mereka dalam satu dengan yaitu di Pojok Informasi dan Data; akan tetapi animo Masyarakat tetap lebih menyukai pelayanan manual</p>	 <p><a href="https://siks.kemensos.go.id">https://siks.kemensos.go.id</a>  <a href="https://cekbansos.kemensos.go.id">https://cekbansos.kemensos.go.id</a>  <a href="https://linktr.ee/jenangketanpolokarto">https://linktr.ee/jenangketanpolokarto</a></p>  <p><a href="https://skck.polri.go.id/">https://skck.polri.go.id/</a></p>
--	--	--	--	--	---

## **BAB IV**

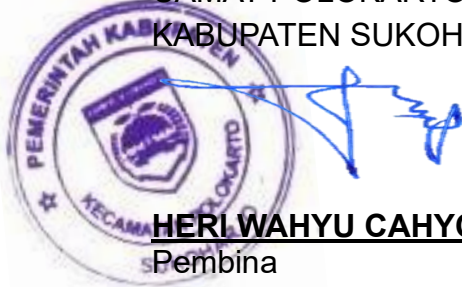
### **KESIMPULAN**

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

1. Sebanyak 118 orang mengisi SKM pada KECAMATAN POLOKARTO. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dengan total responden sebanyak 118 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di KECAMATAN POLOKARTO, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 92.83. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KECAMATAN POLOKARTO telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (dari 3 rencana).
  - a. Simplifikasi proses bisnis karena saling berkaitan maka program yang kami rencanakan digabungkan adalah mengatasi permasalahan pada persyaratan dan waktu penyelesaian.
  - b. Meningkatkan koordinasi perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan di PATEN Kecamatan Polokarto khususnya Dinas Perdagangan, Dinas Pertanian, Dispenduk dan Civitas Akademika.
  - c. Meningkatkan kualitas SDM Kaur TU dan Umum, Kasi Pelayanan dan Kasi Pemerintahan Desa serta Kadus di Wilayah Kecamatan Polokarto sebagai 4 unsur utama penyelenggara di masing-masing desa.
  - d. Menselaraskan SOP PATEN dan SOP PANTES
  - e. Perlu adanya monitoring dan evaluasi penggunaan dana-dana baik ditingkat Kecamatan maupun desa dan pelaksanaan BUMDes.
  - f. Perlu adanya Forum Konsultasi Publik, (masing-masing keterangan hambatan sudah terpaparkan dalam Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindaklanjut).
5. Simplikasi proses bisnis untuk menyelesaikan permasalahan dalam Produk Spesifik Jenis Pelayanan tidak kami rencanakan untuk digabungkan dan kegiatan yang kami laksanakan adalah :

- a. Menyusun leaflet dan video profil pelayanan.
- b. Menginformasikan aplikasi yang mempermudah pelayanan di PATEN kecamatan Polokarto baik yang berasal dari Instansi Vertikal maupun Instansi Induk yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kecamatan Polokarto via Medsos, (masing-masing keterangan hambatan sudah terpaparkan dalam Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindaklanjut)

CAMAT POLOKARTO  
KABUPATEN SUKOHARJO



**HERI WAHYU CAHYONO, S.STP, MM.**  
Pembina  
NIP. 19820711 200112 1 003

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN POLOKARTO

<b>A. IDENTITAS RESPONDEN</b>			
<b>Jenis Layanan:</b>			
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	

<b>A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b>	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	

Kritik dan Saran:

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

