

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
Semester 2**



**KECAMATAN BAKI
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di unit pelayanan Kecamatan Baki pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada petugas yang melayani. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 2 (dua) semester dalam 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	1 – 7 Agustus 2025	5
2.	Pengumpulan Data	12 Agustus s/d 7 Nov 2025	75
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	8 – 13 November 2025	4
4.	Penyusunan Laporan Hasil SKM	14 – 19 November 2025	4
5.	Pelaporan ke Bagian Organisasi	20 November 2025	1
6.	Publikasi Hasil SKM	Akhir November	

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo dalam kurun waktu 6 bulan adalah sebanyak 1300 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 297 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

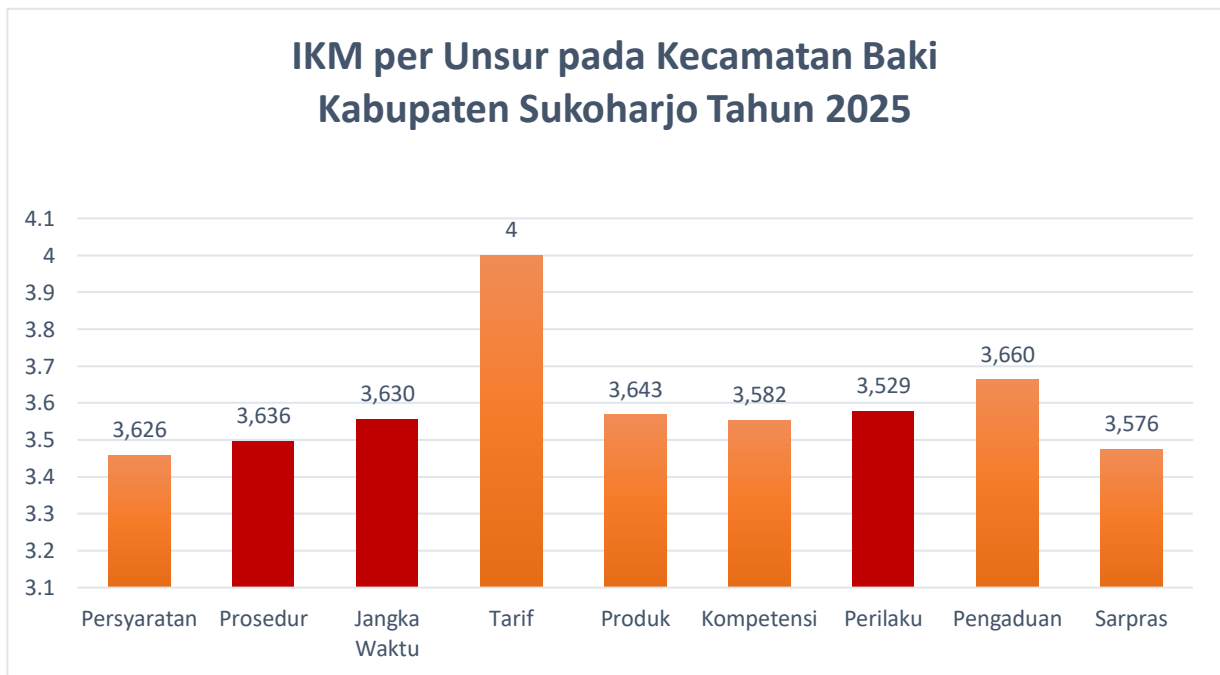
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 297 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	139	46%
		PEREMPUAN	161	54%
		JUMLAH	297	100%
2	PENDIDIKAN	SD	25	8%
		SLTP	66	22%
		SLTA	162	54%
		DIII	1	1%
		SI	42	14%
		S2	4	1%
		JUMLAH	297	100%
3	PEKERJAAN	PNS	5	2%
		TNI	0	0%
		SWASTA	132	44%
		WIRUSAHA	47	15%
		LAINNYA	116	39%
		JUMLAH	297	100%
4	JENIS LAYANAN	KK DAN KTP	32	11%
		PINDAH PENDUDUK	8	2%
		PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN DAN KEMATIAN	4	1%
		LEGALISASI	196	66%
		AGENDA NIKAH	18	6%
		AGENDA CERAH	7	2%
		SKCK	35	12%
		JUMLAH	297	100%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,626	3,636	3,630	4,000	3,643	3,582	3,529	3,576	3,660
Kategori	A	A	A	A	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	89,931 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku mendapatkan nilai terendah 3,529. Selanjutnya Sarana Prasarana yang mendapatkan nilai 3,576 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,582.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya / tarif dengan nilai 4, Pengaduan dengan nilai 3,660 serta mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu Produk layanan dengan nilai 3,643.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Peningkatan SDM petugas pelayanan
- Sarana prasarana perlu pemeliharaan secara berkala dan di tambah agar pengguna layanan merasa lebih nyaman.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Petugas Pelayanan selalu berkoordinasi untuk meningkatkan SDM peyugas pelayanan
- Untuk Pengadaan Sarana dan Prasarana berkaitan dengan penganggaran.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya dalam waktu jangka pendek yaitu unsure yang tidak memerlukan pembiayaan.

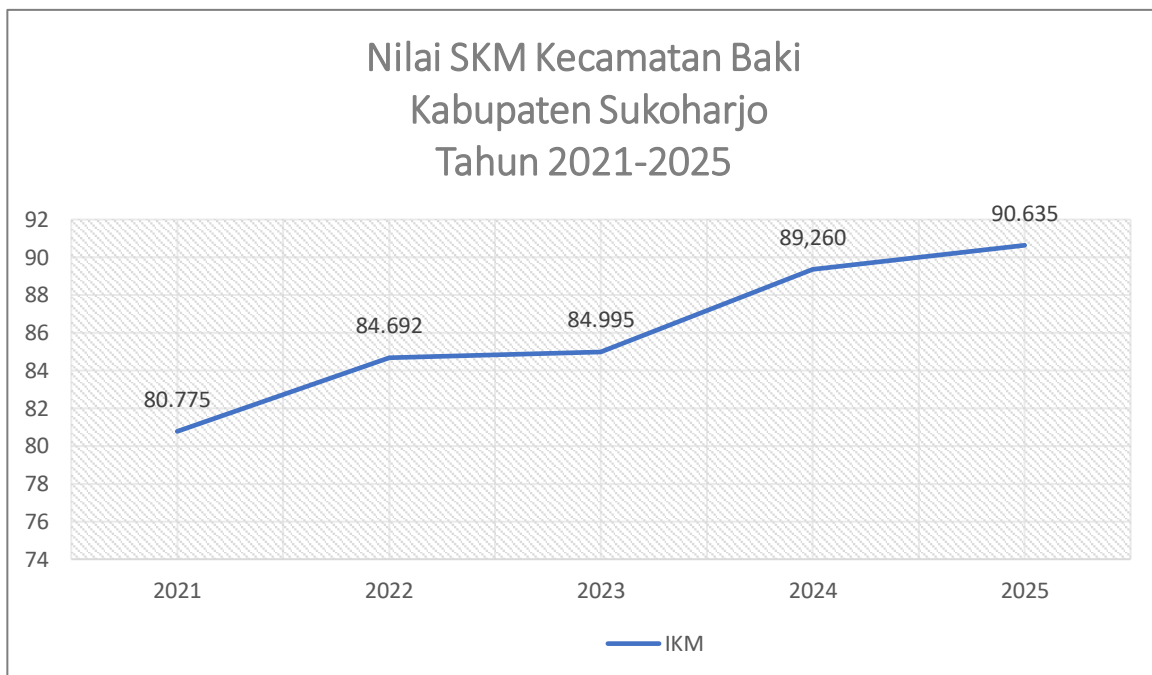
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal Kecamatan Baki pada hari Selasa tanggal 18 November 2025 (Notulen terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan) dan jangka menengah (lebih dari 12 bulan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku	Koordinasi untuk meningkatkan SDM	√	-	-	-	Camat
2	Sarana Prasarana	Pemeliharaan sarana prasarana di ruang pelayanan	-	-	√	-	Camat

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,339. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku (3,529), Sarana Prasarana (3,576) dan Kompetensi (3,582).
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu dari unsur Biaya atau Tarif (4), dari Penanganan Pengaduan (3,660) dan Produk (3,643).

Baki, 27 November 2025


CAMAT BAKI
SUTARPO, S.STP, MH
NIP. 19780624 199711 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Lampiran II : Surat Edaran Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukoharjo Tahun 2022
Nomor : 060/1296/2022

II KUESIONER PELAYANAN MANUAL

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA (NAMA UNIT/LAYANAN)

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="text"/> 08.00 - 12.00 <input type="text"/> 13.00 - 17.00	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP		<input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri		<input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirasaha <input type="checkbox"/> Lainnya	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat responden)			
<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>1. Tidak kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten</p>		
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah</p>		
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik</p>		
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik</p>		
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standard pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>Saran dan Masukan :</p>		

2. Hasil Olah Data SKM Semester 1 dan 2

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER 1 DAN 2										
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
320	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
NRR / unsur	3,459	3,497	3,556	4,000	3,569	3,553	3,578	3,522	3,641	
NRR tertbg/ unsur	0,384	0,389	0,395	0,444	0,397	0,395	0,398	0,391	0,405	*)
										3,597
										**) 89,931
Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan										
PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER 1 DAN 2										
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
297	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
NRR / unsur	3,626	3,636	3,630	4,000	3,643	3,582	3,529	3,576	3,660	
NRR tertbg/ unsur	0,403	0,404	0,403	0,444	0,405	0,398	0,392	0,397	0,407	3,654
										**) 91,339
Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan										
										RATA-RATA
										No.
										UNSUR PELAYANAN
										3,381
										3,330
										3,372
										4,000
										3,295
										3,360
										3,390
										3,386
										4,000
IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :										90,635
										=
										Sangat Baik
										average=
Mutu Pelayanan :										
A (Sang : 88,31 - 100,00										
B (Baik) : 76,61 - 88,30										
C (Kurai : 65,00 - 76,60										
D (Tidak : 25,00 - 64,99										

3. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

1. Undangan
2. Notulen
3. Daftar Hadir





PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO
KECAMATAN BAKI

Jalan Raya WR. Supratman No. 158, Baki Kode Pos: 57556
Telp. (0271) 625535 Fax (0271) 625535 ext. 13
Website : www.baki.sukoharjokab.go.id
email : kecamatanbaki@gmail.com

Baki, 13 November 2025

Nomor : 005/ 283.1 /XI/ 2025
Lampiran : -
Perihal : Undangan

Kepada :

Yth. Sdr. 1. Sekretaris Camat
2. Kasi Se Kec. Baki
3. Kasubbag. Se Kec. Baki
4. Staf

di-

BAKI

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM yang telah dilaksanakan, untuk itu perlu adanya tindak lanjut agar pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, mengharap dengan hormat atas kehadiran Bapak / Ibu / Saudara, besok pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 18 November 2025
Waktu : 09.00 WIB s/d selesai
Tempat : Ruang Rapat Kecamatan Baki
Keperluan : Rapat Koordinasi

Demikian atas perhatian dan kehadiran Saudara disampaikan terima kasih.


CAMAT BAKI
SUARTO, S.STP, MH
NIP. 19780624 199711 1 001

NOTULEN

Hari / Tanggal : Selasa, 18 November 2025
Tempat : Ruang Rapat Kecamatan Baki
Keperluan : Rapat Koordinasi
Hasil Rapat :

Rapat dipimpin oleh Bapak Camat Baki

Peserta rapat : Karyawan dan karyawan Kecamatan Baki

Rapat koordinasi staf Kecamatan Baki yang salah satunya membahas Rencana Tidak Lanjut dari hasil pengolahan form SKM semester II Tahun 2025 :

1. Untuk meningkatkan SDM Petugas Pelayanan dengan cara berkoordinasi secara intensif dengan instansi terkait ;
2. Pemeliharaan Sarana prasarana yang ada di ruang pelayanan agar lebih nyaman, untuk anggaran berkoordinasi dengan Kasubbag Perencanaan dan Keuangan Kecamatan.



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO
KECAMATAN BAKI

Jalan WR. Supratman Nomor 158 Sukoharjo, Jawa Tengah Kode Pos : 57556
Telepon. (0271) 625535, Faksimile (0271) 625535

DAFTAR HADIR

KEGIATAN : Rapat Koordinasi
HARI : Selasa
TANGGAL : 18 November 2025
TEMPAT : Ruang Rapat Kecamatan Baki

NO	NAMA	L/P	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Sutarto, S.STP,MH	L	Camat	1
2	Heri Wahyu Cahyono, S.STP, MM	L	Sekcam	2
3	Dwi Tono, SE	L	Kasi Trantib	3
4	Hendri Suseno, SE	L	Kasi Pemerintahan	4
5	Rita Sabtutiningrum, SE, MM	L	Pt.Kasi Kesos	5
6	Nuryani H, S.Pd	P	Kasi PMD	6
7	Sri Sugiarti, SE	P	Kasi Yanum	7
8	Eko Setiyanto, SE	L	Kasubag UMPEG	8
9	Sri Wahyuni, SE	P	Kasubag Perenc & Keu	9
10	Anik Faryanti, Amd	P	Staf	10
11	Aris Indrawan	L	Staf	11
12	Jumari	L	Staf	12
13	Eni Nur Handayani, SE	P	Staf	13
14	Jiejieb Wiratmoko, A.Md.S.I	L	Staf	14
15	Halimatu Sakdiah, A.Md.Kom	L	Staf	15
16	Retno Arum Sari, SE	P	Staf	16
17	Eko Agus setyawan, SE	L	Staf	17
18	Triyanto	L	Staf	18
19	Kristiawan Basuki	L	THL	19
20	Tri Maryono	L	THL	20
21	Sarjiyanto	L	THL	21
22	Hesti TW	P	THL	22
23	Afrizal Pahlevi, SIP	L	THL	23
24	Bayu Sudibyo, S.Perpus	L	THL	24
25	Fitria Nugraheni, S.Pd	P	THL	25
26	Khoirotun Nisa Dyah Utami, S.Sos	P	THL	26
27	Risky Putra Utama, SE	L	THL	27

Baki, 18 November 2025
CAMAT BAKI,
SUTARTO, S.STP.MH
NIP. 19780624 199711 1 001

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Semester 1 Tahun 2025**



**KECAMATAN BAKI
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh (Nama Unit Penyelenggara Pelayanan) periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 Tahun 2025)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,459	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,497	B
3	Waktu Pelayanan	3,556	A
4	Biaya / Tarif	4,000	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,569	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,553	B
7	Perilaku Pelaksana	3,578	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,641	A
9	Sarana dan Prasarana	3,522	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester 1 Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	Koordinasi dengan instansi terkait	-	-	√	-	Camat
2	Prosedur	Memberikan pemahaman kepada masyarakat pengguna layanan bahwa prosedur pelayanan sesuai dengan SOP	-	-	-	√	Camat
3	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan di ruang pelayanan	-	-	√	-	Camat

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan Rencana Tindak Lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Persyaratan	Sudah	Koordinasi dengan instansi terkait (Kormin PBB Kecamatan Baki)		-
2	Prosedur	Sudah	Memberikan pemahaman kepada masyarakat pengguna layanan bahwa prosedur pelayanan sesuai dengan SOP		-
3	Sarana dan Prasarana	Belum	Sarana prasarana berkaitan dengan penganggaran	-	Tidak ada anggaran

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut / dari jumlah rencana tindak lanjut).

Sukoharjo, 27 November 2025



SUTARTO, S.STP, MH
NIP. 19780624199711 1 001