

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



**KECAMATAN NGUTER
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	7
BAB II ANALISIS DATA SKM	8
2.1 Analisis Responden.....	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	11
2.4 Tren Nilai SKM.....	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
BAB IV KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden.....	7
Tabel 2.1 Analisis Responden.....	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	9
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	11
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 NGUTER 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 NGUTER 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 Legalisasi Surat Pengantar	online & offline
2	Layanan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	online & offline
3	Layanan Ketentraman dan Ketertiban	online & offline
4	Layanan Administrasi Pemerintahan Desa	online
5	Layanan Kesejahteraan Sosial	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 NGUTER 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 - 31 Jan 2026	31
2	Pengumpulan Data	02 Feb 2026 - 06 Mar 2026	33
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	02 Mar 2026 - 20 Mar 2026	19
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	20 Mar 2026 - 31 Mar 2026	12

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 Legalisasi Surat Pengantar	86	73
2	Layanan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	48	44
3	Layanan Ketentraman dan Ketertiban	25	24
4	Layanan Administrasi Pemerintahan Desa	41	40
5	Layanan Kesejahteraan Sosial	30	28
Total		230	209

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 230 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	123	53.48%
		Perempuan	107	46.52%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	3	1.3%
		SD/Sederajat	18	7.83%
		SMP/Sederajat	16	6.96%
		SMA/Sederajat	131	56.96%
		D1/D2/D3	18	7.83%
		D4/S1	41	17.83%
		S2	3	1.3%
		S3	0	0%
		3.	Pekerjaan	ASN
TNI	0			0%
POLRI	1			0.43%
Swasta	55			23.91%
Wirausaha	28			12.17%
Ibu Rumah Tangga	28			12.17%
Pelajar/Mahasiswa	9			3.91%
Petani/Nelayan	7			3.04%
Pekerja Lepas/Freelance	6			2.61%
Pensiunan	2			0.87%
Lainnya	29			12.61%
Perangkat Desa	50			21.74%
4.	Kategori Pengguna Layanan			Non Disabilitas
		Disabilitas	1	0.43%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	0.43%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

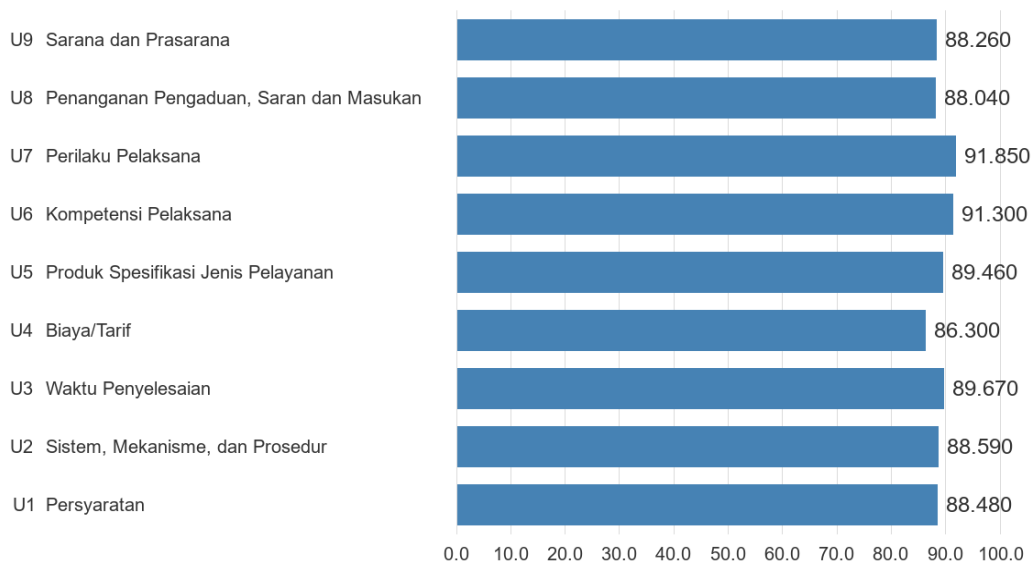
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

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	Pelayanan Legalisasi Surat Pengantar	73	90.07	91.78	95.21	92.81	95.55	97.60	97.26	92.12	92.47	93.83
2	Layanan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	65	84.62	82.31	83.46	82.31	82.69	85.77	86.54	82.69	82.69	83.67
3	Layanan Ketentraman dan Ketertiban	24	89.58	89.58	89.58	71.88	89.58	91.67	92.71	90.63	89.58	88.31
4	Layanan Administrasi Pemerintahan Desa	40	86.88	86.25	86.25	85.63	83.75	85.00	87.50	84.38	85.00	85.67
5	Layanan Kesejahteraan Sosial	28	94.64	97.32	94.64	91.96	97.32	96.43	95.54	92.86	93.75	94.94
Rerata IKM Per Unsur			88.48	88.59	89.67	86.30	89.46	91.30	91.85	88.04	88.26	89.10
IKM Unit Layanan			89.10									

Mutu Unit Layanan	Sangat Baik (A)
-------------------	------------------------

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

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

- Lebih ditingkatkan pelayanannya
- Harus di permudah semuanya
- Tingkatkan kualitas sarana dan prasarananya

Atas dasar temuan tersebut, KECAMATAN NGUTER menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

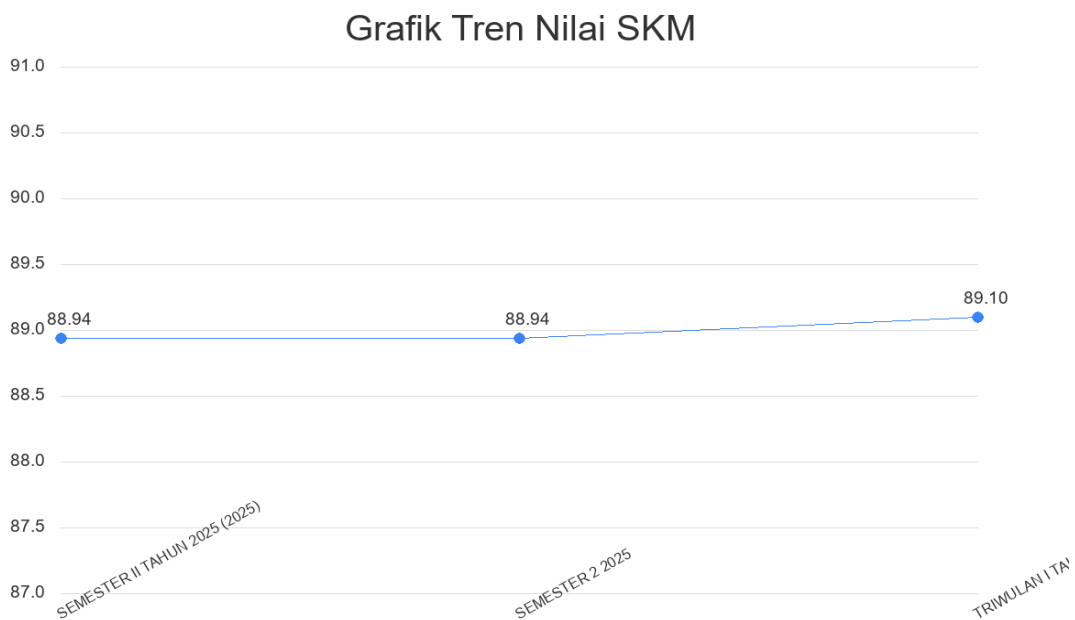
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

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

1	Biaya/Tarif	Memberikan penjelasan bahwa pelayanan di kantor kecamatan Nguter GRATIS	Triwulan 1	Kasi Pelayanan Umum (Indriawati SE)
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan review terhadap standar pelayanan	Triwulan 1	Kasi Pelayanan Umum (Indriawati SE)
3	Sarana dan Prasarana	Melakukan review terhadap standar pelayanan	Triwulan 1	Kasi Pelayanan Umum (Indriawati SE)

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KECAMATAN NGUTER 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 KECAMATAN NGUTER 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 NGUTER 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	89.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.25
3	Waktu Penyelesaian	88.25
4	Biaya/Tarif	83.50
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88.50
6	Kompetensi Pelaksana	89.75
7	Perilaku Pelaksana	90.00
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90.50
9	Sarana dan Prasarana	90.75

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. KECAMATAN NGUTER 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	Biaya/Tarif	Memberikan penjelasan bahwa pelayanan di kantor kecamatan nguter tidak di pungut biaya (gratis)	Sudah	Deskripsi: 1. Terlaksananya pemberian tanda Pelayanan Umum Gratis dan Stop Pungli Hambatan: 1. Masih ada beberapa pemohon yang bertanya soal biaya, tetapi dapat dijelaskan dengan baik	
2	Waktu Penyelesaian	Mempercepat waktu pelayanan	Sudah	Mengoptimalkan Sumber daya dengan menambah staff atau pegawai di pelayanan umum	
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Meningkatkan kualitas layanan publik sesuai prinsip transparansi, kepastian waktu, dan standar pelayanan minimal, diperlukan penyusunan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sudah	Kasi Pelayanan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan publik	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 230 orang mengisi SKM pada KECAMATAN NGUTER. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Legalisasi Surat Pengantar menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 73 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di KECAMATAN NGUTER, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 89.1. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KECAMATAN NGUTER telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 0% (0 dari 3 rencana).
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:
- Memberikan penjelasan bahwa pelayanan di kantor kecamatan nguter tidak di pungut biaya (gratis), tanpa keterangan hambatan
- Mempercepat waktu pelayanan, tanpa keterangan hambatan
- Meningkatkan kualitas layanan publik sesuai prinsip transparansi, kepastian waktu, dan standar pelayanan minimal, diperlukan penyusunan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, tanpa keterangan hambatan


CAMAT NGUTER
KABUPATEN SUKOHARJO
SUKATMAN, S.Sos.,MM.
Pembina Tingkat I

NIP. 19700614 198903 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN NGUTER

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)

