

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



BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
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..... 10

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 12

BAB IV KESIMPULAN..... 16

LAMPIRAN 17

 1. Kuesioner 17

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)..... 19

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 10

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)..... 12

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN 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 BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Layanan Tim Penyusunan Program	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 BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN II TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 minggu. 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	15 Jun 2026 - 16 Jun 2026	2
2	Pengumpulan Data	17 Jun 2026 - 25 Jun 2026	9
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	26 Jun 2026 - 28 Jun 2026	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	29 Jun 2026 - 30 Jun 2026	2

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Layanan Tim Penyusunan Program	19	19
Total		19	19

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 19 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

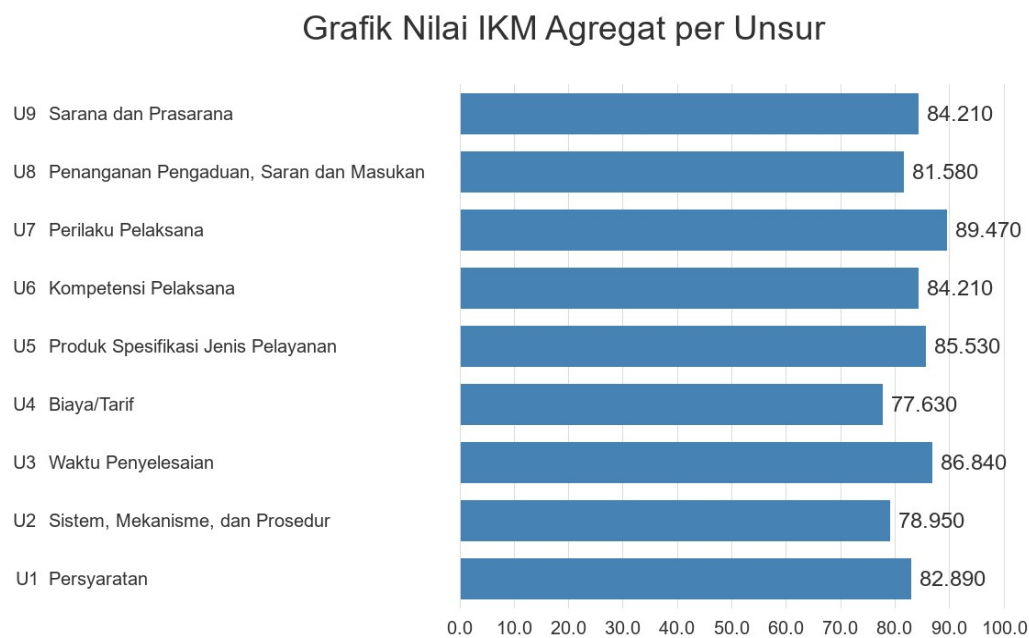
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	15	78.95%
		Perempuan	4	21.05%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	4	21.05%
		D1/D2/D3	1	5.26%
		D4/S1	11	57.89%
		S2	3	15.79%
		S3	0	0%
		ASN	6	31.58%
3.	Pekerjaan	TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	3	15.79%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	1	5.26%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%
		Perangkat Desa	9	47.37%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	19	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Tim Penyusunan Program	19	82.89	78.95	86.84	77.63	85.53	84.21	89.47	81.58	84.21	83.50
Rerata IKM Per Unsur			82.89	78.95	86.84	77.63	85.53	84.21	89.47	81.58	84.21	83.50
IKM Unit Layanan			83.50									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Biaya/Tarif, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, 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:

- Kedepan lebih baik
- Jangan lelah mencintai desa
- Informasi baru atau ada perubahan agar disampaikan segera.
- Pelayanan dipertahankan
- Lebih ditingkatkan lagi pelayarannya

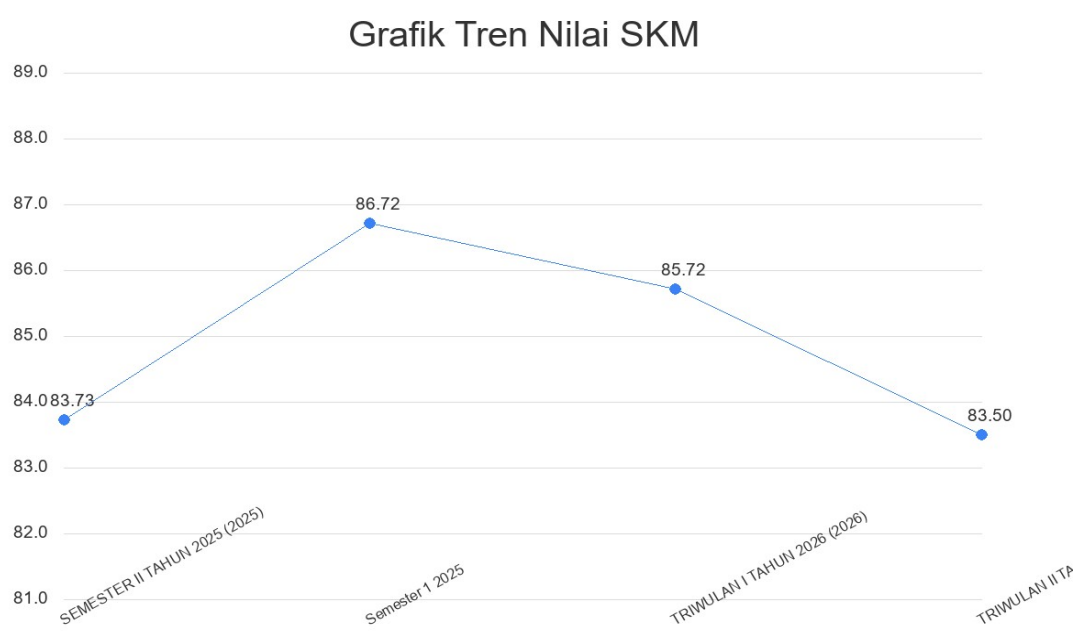
Atas dasar temuan tersebut, BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang 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	Menampilkan informasi tarif secara jelas dan mudah diakses melalui papan informasi, ruang pelayanan, media sosial, dan website resmi instansi yang menjelaskan tidak ada tarif untuk pelayanan di bagian administrasi pembangunan	Bulan Agustus 2026	Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menyediakan informasi alur pelayanan yang jelas melalui papan informasi, banner, brosur, media digital, dan website resmi instansi. serta Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi melalui layanan daring (online) untuk mempermudah proses pengajuan, pemantauan, dan penyelesaian layanan.	Bulan Agustus 2026	Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mengoptimalkan sarana pengaduan melalui berbagai kanal, seperti kotak saran, layanan telepon, email, website, media sosial, dan aplikasi pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat dan Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai perkembangan dan hasil tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas	Bulan Agustus 2026	Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN 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 BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN 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 BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN periode TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86.54
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.06
3	Waktu Penyelesaian	84.62
4	Biaya/Tarif	84.62
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.10
6	Kompetensi Pelaksana	86.06
7	Perilaku Pelaksana	87.98
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85.10
9	Sarana dan Prasarana	86.06

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN 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	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi terhadap alur pelayanan yang ada untuk mengidentifikasi tahapan yang menyebabkan keterlambatan, penyederhanaan prosedur pelayanan, penetapan standar waktu pelayanan yang lebih jelas, serta peningkatan koordinasi antar petugas agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efisien	Sudah	Deskripsi: penggunaan aplikasi atau sistem layanan Administrasi Pembangunan berbasis online, serta penyediaan sarana pendukung seperti jaringan Wi-Fi dan perangkat scanner/printer untuk mempercepat proses digitalisasi dokumen. Selain itu juga dilakukan penyusunan dan pemasangan standar waktu pelayanan (SOP) pada ruang pelayanan atau media informasi Hambatan: 1. keterbatasan sarana dan prasarana teknologi, seperti perangkat komputer yang belum memadai atau jaringan internet yang belum stabil sehingga dapat menghambat kelancaran sistem layanan online. 2. Terdapat keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan dan mengoptimalkan sistem digital yang digunakan	

2	Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi secara berkala mengenai tarif layanan agar masyarakat mengetahui bahwa layanan tidak dikenakan tarif	Sudah	Deskripsi: melakukan sosialisasi secara berkala mengenai tarif layanan agar masyarakat mengetahui bahwa layanan tidak dikenakan tarif di medsos yang kita miliki Hambatan: Adanya persepsi atau anggapan dari sebagian masyarakat bahwa setiap pelayanan administrasi memerlukan biaya, sehingga sering muncul pertanyaan atau keraguan terkait adanya pungutan dalam proses pelayanan.	
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan identifikasi dan evaluasi terhadap jenis layanan yang tersedia agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta menyempurnakan spesifikasi layanan agar lebih jelas, terukur, dan mudah dipahami	Sudah	Deskripsi: Melakukan identifikasi dan evaluasi terhadap jenis layanan yang tersedia agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta menyempurnakan spesifikasi layanan agar lebih jelas, terukur, dan mudah dipahami Hambatan: beragamnya sifat dan karakteristik masyarakat yang memanfaatkan pelayanan	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 19 orang mengisi SKM pada BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Layanan Tim Penyusunan Program, dengan total responden sebanyak 19 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 83.5. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 30 Juni 2026
Kepala Bagian Administrasi Pembangunan



Yudi Saharjo, SE, MM
Pembina
NIP 197603102011011006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan			
Pendidikan: ☐ Tidak Sekolah ☐ SD/Sederajat ☐ SMP/Sederajat ☐ SMA/Sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3		Usia: ☐ < 17 tahun ☐ 17-25 tahun ☐ 26-34 tahun ☐ 35-44 tahun ☐ 45-54 tahun ☐ 55-65 tahun ☐ >65 tahun	
Pekerjaan: ☐ ASN ☐ TNI ☐ POLRI	☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Ibu Rumah Tangga	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Petani/Nelayan ☐ Pekerja Lepas/Freelance	☐ Pensiunan ☐ Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? ☐ Ya ☐ Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Intelektual		☐ Disabilitas Mental ☐ Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

