

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



KELURAHAN COMBONGAN
KECAMATAN SUKOHARJO 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..... 12

BAB IV KESIMPULAN..... 14

LAMPIRAN 15

 1. Kuesioner..... 15

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)..... 17

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 11

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.

Kelurahan Combongan 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 Kelurahan Combongan 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 Triwulan II	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 Kelurahan Combongan dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan II Tahun 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	06 Apr 2026 - 10 Apr 2026	5
2	Pengumpulan Data	15 Apr 2026 - 30 Jun 2026	77
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	29 Jun 2026 - 30 Jun 2026	2
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	Pelayanan Administrasi Terpadu Triwulan II	50	44
Total		50	44

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 45 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

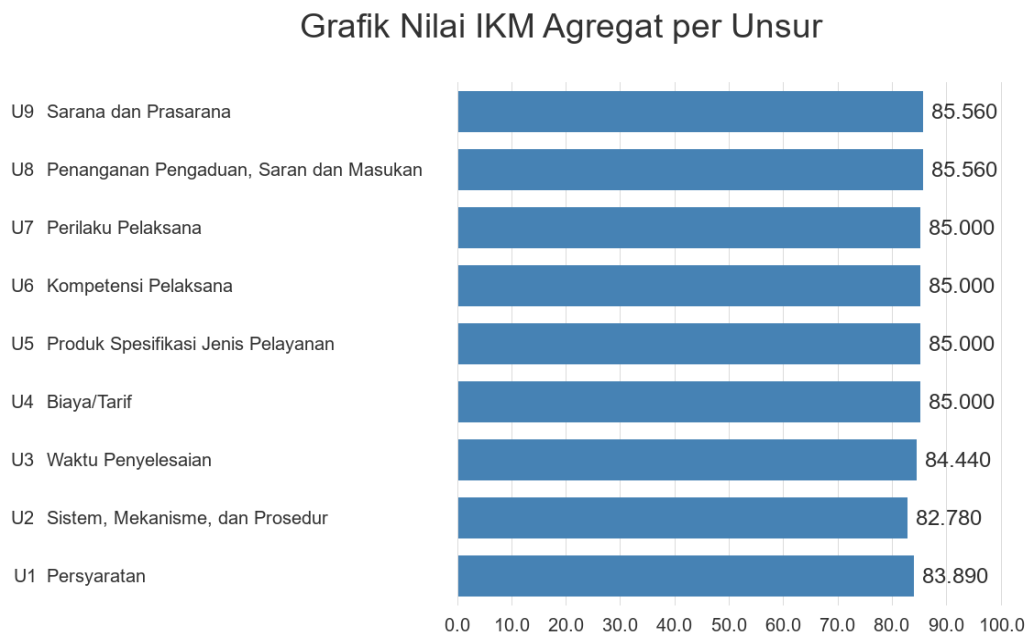
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	18	40%
		Perempuan	27	60%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	2.22%
		SMP/Sederajat	6	13.33%
		SMA/Sederajat	23	51.11%
		D1/D2/D3	4	8.89%
		D4/S1	10	22.22%
		S2	1	2.22%
		S3	0	0%
		ASN	2	4.44%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	15	33.33%
		Wirausaha	8	17.78%
		Ibu Rumah Tangga	9	20%
		Pelajar/Mahasiswa	1	2.22%
		Petani/Nelayan	2	4.44%
		Pekerja Lepas/Freelance	3	6.67%
		Pensiunan	1	2.22%
		Lainnya	4	8.89%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	45	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	Pelayanan Administrasi Terpadu Triwulan II	45	83.89	82.78	84.44	85.00	85.00	85.00	85.00	85.56	85.56	84.69
Rerata IKM Per Unsur			83.89	82.78	84.44	85.00	85.00	85.00	85.00	85.56	85.56	84.69
IKM Unit Layanan			84.69									
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 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Waktu Penyelesaian.

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

- Petugasnya ditambah saat ramai pelayanan, biar lebih cepat pelayanannya kalau banyak staf yang membantu.
- Semoga terus memberikan pelayanan yang baik
- Lebih ditingkatkan pelayanan biar lebih baik
- Bagus, ramah, cepat
- Sediakan air minum untuk pengantri
- Sangat memuaskan
- Ya membantu
- Pelayanan selama ini sangat memuaskan
- Pelayanan sangat baik
- Pelayanannya bagus, smg kedepannya bisa lebih baik lagi
- Apabila ada bantuan jenis apapun yang sudah tua sekali harap didahulukan.
- Siiip lanjutkan
- Sudah bagus tapi tuk kedepannya semoga lebih bagus lagi
- Puas dengan pelayanannya ramah tamah dengan lingkungan

- Harus tingkatkan lagi dengan pelayanan yg baik
- Secara keseluruhan, pelayanan sudah berjalan baik namun masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama pada aspek digitalisasi. Misalnya bisa dimaksimalkan penggunaan media sosial atau nomor WhatsApp khusus untuk pengaduan.
- Tingkatkan pelayanan kepada masyarakat smoga menjadi amal baik. Aamiin
- Pelayanan masyarakat sdh bagus perlu ditingkatkan untuk lebih mudah diakses
- Tingkatkan kerjasama antar staf
- Kalo bisa diperindah lagi tamannya□
- Lebih ditingkatkan lagi perihal fasilitas, sarana dan prasarana agar pelayanan lebih optimal
- Terus dipertahankan kualitas dan kuantitasnya maju terus....
- Ruang pelayanan sdh nyaman, pelayanannya pun juga bagus dan ramah,,,,tetap pertahankan,,,semoga ada inovasi-inovasi yang mempermudah warganya
- Semoga kedepannya Kelurahan Combongan semakin baik kualitasnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat. dan memberikan bantuan tepat sasaran bagi masyarakat yang benar benar membutuhkan 😊😊😊
- Pertahankan semoga bisa jadi petugas yang Amanah
- Terimakasih atas pelayanan yang diberikan, mbak e cekatan dan ramah
- Good Job,,,,,terus tingkatkan dalam memberikan pelayanan dan ikhlas dalam mengabdikan kepada Negara
- Pelayanannya keren,,,, sat set das des....
- Tetap terapkan bekerja yang berkolaborasi,,,,agar pembagian kerja merata dan adil,,,,
- Pertahankan yang sudah baik, tingkatkan yang masih kurang baik
- AC ruangan rusak jadi kurang nyaman, tolong segera diperbaiki

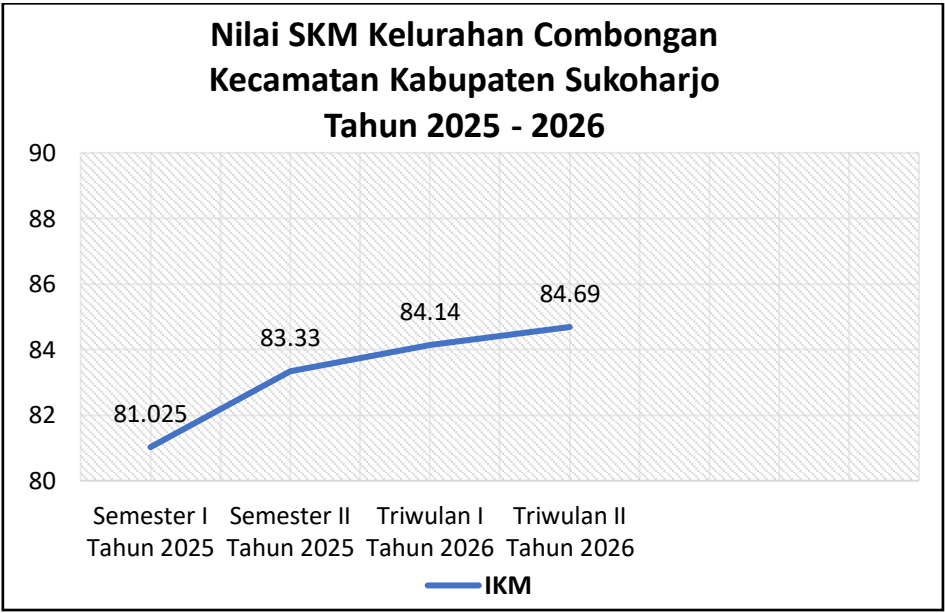
Atas dasar temuan tersebut, Kelurahan Combongan menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melaksanakan evaluasi penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan Combongan	Triwulan III Tahun 2026	Lurah Combongan
2	Persyaratan	Mensosialisasikan tentang persyaratan pelayanan yang ada di Kelurahan Combongan pada saat pertemuan rutin TP PKK Kelurahan	Triwulan III Tahun 2026	Lurah Combongan
3	Waktu Penyelesaian	Melaksanakan evaluasi penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan Combongan	Triwulan III Tahun 2026	Lurah Combongan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KELURAHAN COMBONGAN 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 Combongan 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 Kelurahan Combongan periode Triwulan I Tahun 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	87.76
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.18
3	Waktu Penyelesaian	84.18
4	Biaya/Tarif	81.63
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82.14
6	Kompetensi Pelaksana	84.69
7	Perilaku Pelaksana	84.18
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	84.18
9	Sarana dan Prasarana	83.67

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Kelurahan Combongan 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	Mensosialisasikan kepada Ketua RT, RW dan Tokoh Masyarakat bahwa pelayanan di Kelurahan Combongan bebas biaya/ tarif	Sudah	Deskripsi: Sudah melaksanakan sosialisasi kepada Ketua RT, RW dan Tokoh Masyarakat bahwa pelayanan di Kelurahan Combongan bebas biaya/ tarif (tidak dipungut biaya) Hambatan: -	Terlampir
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mensosialisasikan kepada Ketua RT, RW dan Tokoh Masyarakat tentang pelayanan apa saja yang ada di Kelurahan Combongan dan untuk diteruskan kepada warga masyarakat	Sudah	Deskripsi: Sudah melaksanakan sosialisasi kepada Ketua RT, RW dan Tokoh Masyarakat tentang pelayanan apa saja yang ada di Kelurahan Combongan dan kemudian untuk diteruskan kepada warga masyarakat Hambatan: -	Terlampir
3	Sarana dan Prasarana	Penataan ulang ruang pelayanan umum	Sudah	Deskripsi: Sudah melakukan penataan ulang ruang pelayanan umum Hambatan: -	Terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 45 orang mengisi SKM pada Kelurahan Combongan. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Triwulan II, dengan total responden sebanyak 45 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Combongan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 84.69. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Persyaratan, Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan Combongan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Lurah Combongan
Kecamatan Sukoharjo
Kabupaten Sukoharjo



SETIA HADI DWI ANANTA, ST, MM
NIP. 19820413 201001 1 014

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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	

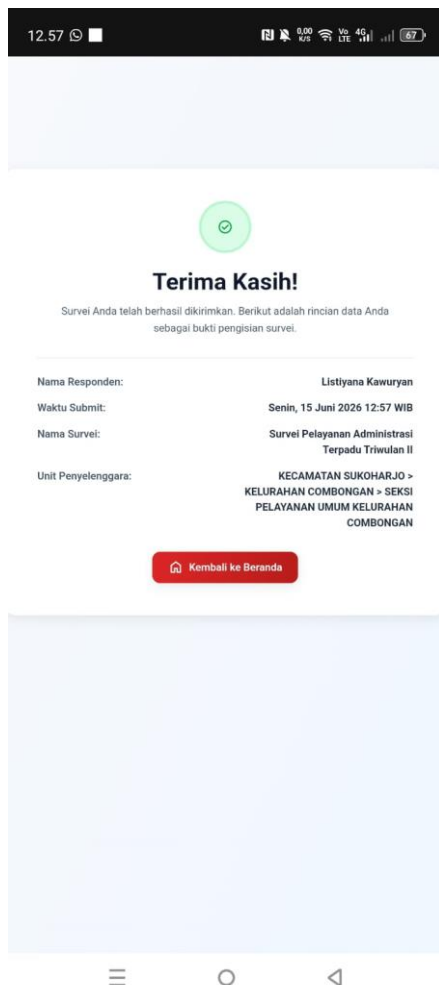
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



Dokumentasi Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Combongan



Dokumentasi Tangkapan Layar HP

3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan Realisasi RTL Triwulan I Tahun 2026

a. Biaya/ Tarif (Sosialisasi kepada RT, RW dan Tokoh Masyarakat)



b. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Sosialisasi kepada RT, RW dan Tokoh Masyarakat)



c. Sarana dan Prasarana (Penataan Ulang Ruang Pelayanan Umum)

