

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025



DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025

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.....	8
2.1 Analisis Responden	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	10
2.4 Tren Nilai SKM.....	11
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	13
BAB IV KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner.....	16
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan Realisasi RTL	18
3. Dokumtasi 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.....	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. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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	Fasilitasi Bankeu pada Pemerintah Desa	online
2	Penyerahan Jasa Posyandu dan PKK	online
3	Fasilitasi Pencairan Dana Desa (DD) dan Alokasi Dana Desa (ADD)	online
4	Kunjungan Tamu	online
5	Pelayanan Informasi Publik	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:

1. Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
4. Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

6. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
9. 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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 1 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	12 Nov 2025 - 14 Nov 2025	3
2	Pengumpulan Data	14 Nov 2025 - 22 Nov 2025	9
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	21 Nov 2025 - 27 Nov 2025	7
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	25 Nov 2025 - 30 Nov 2025	6

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	Fasilitasi Bankeu pada Pemerintah Desa	150	108
2	Penyerahan Jasa Posyandu dan PKK	150	108
3	Fasilitasi Pencairan Dana Desa (DD) dan Alokasi Dana Desa (ADD)	150	108
4	Kunjungan Tamu	150	108
5	Pelayanan Informasi Publik	30	28
Total		630	460

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 167 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	93	60.39%
		Perempuan	74	48.05%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0.65%
		SD/Sederajat	2	1.3%
		SMP/Sederajat	6	3.9%
		SMA/Sederajat	77	50%
		D1/D2/D3	17	11.04%
		D4/S1	58	37.66%
		S2	6	3.9%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	17	11.04%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	19	12.34%
		Wirausaha	9	5.84%
		Ibu Rumah Tangga	33	21.43%
		Pelajar/Mahasiswa	3	1.95%
		Petani/Nelayan	1	0.65%
		Pekerja Lepas/Freelance	5	3.25%
		Pensiunan	2	1.3%
		Lainnya	15	9.74%
	Perangkat Desa	63	40.91%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	167	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

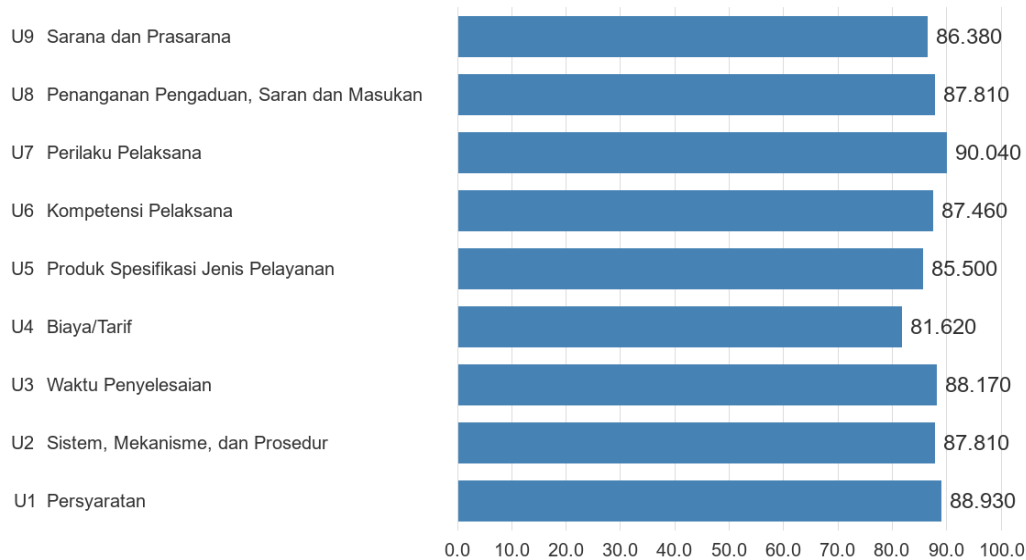
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Fasilitasi Banku pada Pemerintah Desa	15	88.33	85.00	86.67	76.67	83.33	90.00	90.00	83.33	83.33	85.17
2	Penyerahan Jasa Posyandu dan PKK	55	90.00	88.18	88.64	86.36	86.82	86.82	91.36	87.27	85.45	87.86
3	Fasilitasi Pencairan Dana Desa (DD) dan Alokasi Dana Desa (ADD)	42	94.05	92.86	94.05	78.57	89.29	91.07	94.05	95.24	93.45	91.36
4	Kunjungan Tamu	29	81.03	82.76	81.03	80.17	81.03	84.48	84.48	82.76	81.03	82.08
5	Pelayanan Informasi Publik	13	86.54	84.62	84.62	80.77	80.77	82.69	84.62	82.69	82.69	83.31
Rerata IKM Per Unsur			88.93	87.81	88.17	81.62	85.50	87.46	90.04	87.81	86.38	87.08
IKM Unit Layanan			87.08									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

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, Waktu Penyelesaian, Saran 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:

- Pertahankan keramahan dan tingkatkan respon layanan yang sudah ada
- Pelayanan sangat baik, komunikatif, dan cepat tanggap, untuk pelaksanaan bimbingan teknis dan pendampingan perlu ditingkatkan frekuensinya agar perangkat daerah mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif
- Kinerja layanan yang sudah baik diharapkan tetap dipertahankan untuk waktu-waktu yang akan datang
- Layanan kinerja dan birokrasi agar dipertahankan dan lebih ditingkatkan
- Secara keseluruhan sudah baik dan optimal (mulai dari pelayanan, petugas, fasilitas maupun proses pelayanan). Semoga ke depan pelayanan publik di bagian organisasi SETDA kabupaten Sukoharjo semakin baik, optimal dan memadai untuk kepentingan masyarakat. Terima kasih, salam dan Bahagia

- Untuk pelayanan dan pendampingan dengan kami sudah baik Kami dibantu dengan detail apa yang kurang paham dijelaskan dengan detail

Atas dasar temuan tersebut, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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:

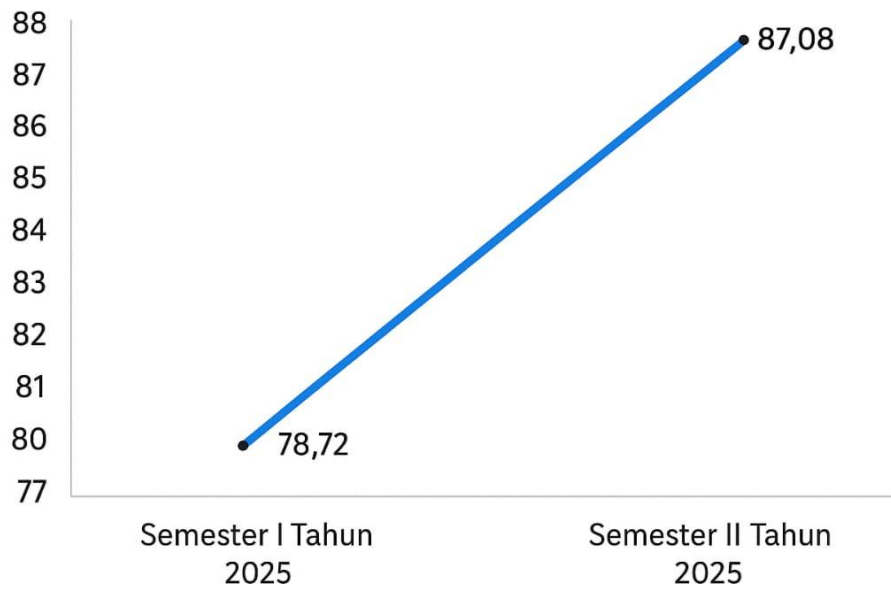
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya/Tarif	Menginformasikan Pelayanan gratis kepada pengguna layanan	Triwulan 2	Kepala Dinas
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan Review apabila ada kekurangan dalam pelayanan	Triwulan 2	Kepala Dinas
3	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan kualitas layanan	Triwulan 2	Kepala Dinas

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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.

Grafik Tren Nilai SKM



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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Tidak ada data laporan dari periode sebelumnya untuk ditampilkan karena ini adalah periode pelaporan pertama dalam system, tetapi akan kami laporkan dari data manual pelaksanaan SKM Semester 1 Tahun 2025 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	2,99
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	2,98
3	Waktu penyelesaian	2,85
4	Biaya/ tarif	4,0
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,05
6	Kompetensi pelaksana	3,03
7	Perilaku pelaksana	3,1
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,13
9	Sarana dan prasarana	3,17
IKM Unit Layanan		78.72 (B/Baik)

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 Pelayanan	Peningkatan sosialisasi	Sudah	Melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan	Terlampir 2.a
2.	Sarana Prasarana	Penambahan Laptop	Sudah	Adanya penambahan sarana prasarana berupa 1 unit laptop	Terlampir 2.b
3.	Persyaratan	Meningkatkan informasi terkait persyaratan pelayanan	Sudah	Aktif memberikan pendampingan dan konsultasi pengguna layanan.	Terlampir 2.c

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 167 orang mengisi SKM pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Penyerahan Jasa Posyandu dan PKK menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 55 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 87.08 Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana.
- Ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa


Rohmadi, SH, M. Si
Pembina Tingkat I
NIP 196907301995031003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

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

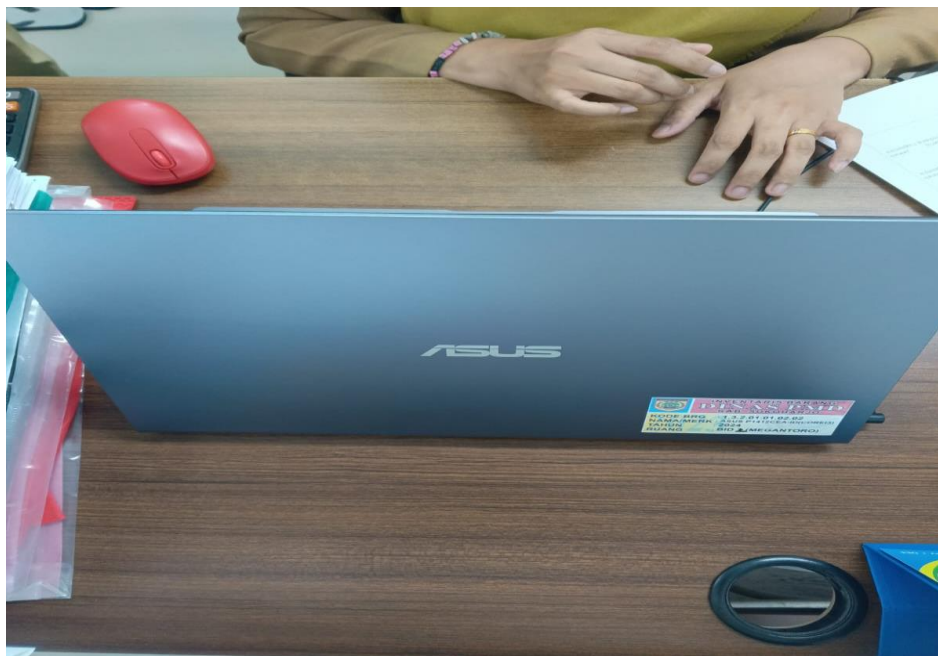
<p>Kritik dan Saran:</p>
--

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan Realisasi RTL

- a. Waktu Pelayanan (Melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan pada kegiatan rapat staf).



- b. Sarana Prasarana (Adanya penambahan sarana prasarana berupa 1 unit laptop).



- c. Persyaratan (Aktif memberikan pendampingan dan konsultasi kepada Perangkat Daerah pengguna layanan).



3. Dokumtasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

