

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



KECAMATAN KARTASURA
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..... 8

 2.1 Analisis Responden 8

 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut11

 2.4 Tren Nilai SKM..... 12

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 14

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..... 7

Tabel 2.1 Analisis Responden 8

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut 12

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)..... 14

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut..... 15

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 KARTASURA 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 KARTASURA 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 Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Kartasura	online
2	Layanan Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa Kecamatan Kartasura	online
3	Layanan Seksi Pemerintahan Kecamatan Kartasura	online
4	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	online
5	Layanan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Kecamatan Kartasura	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 KECAMATAN KARTASURA 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 N/A. 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	09 April 2026 – 15 April 2026	7
2	Pengumpulan Data	15 April 2026 – 30 Juni 2026	77
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 Juli 2026 – 4 Juli 2026	4
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	6 Juli 2026 – 9 Juli 20026	4

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 Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Kartasura	10	10
2	Layanan Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa Kecamatan Kartasura	10	10
3	Layanan Seksi Pemerintahan Kecamatan Kartasura	10	10
4	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	40	36
5	Layanan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Kecamatan Kartasura	10	10
Total		80	76

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 105 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	32	30.48%
		Perempuan	73	69.52%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	6	5.71%
		SMA/Sederajat	46	43.81%
		D1/D2/D3	16	15.24%
		D4/S1	36	34.29%
		S2	1	0.95%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	14	13.33%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	24	22.86%
		Wirausaha	5	4.76%
		Ibu Rumah Tangga	30	28.57%
		Pelajar/Mahasiswa	13	12.38%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	2	1.9%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	9	8.57%
		Perangkat Desa	8	7.62%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	105	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

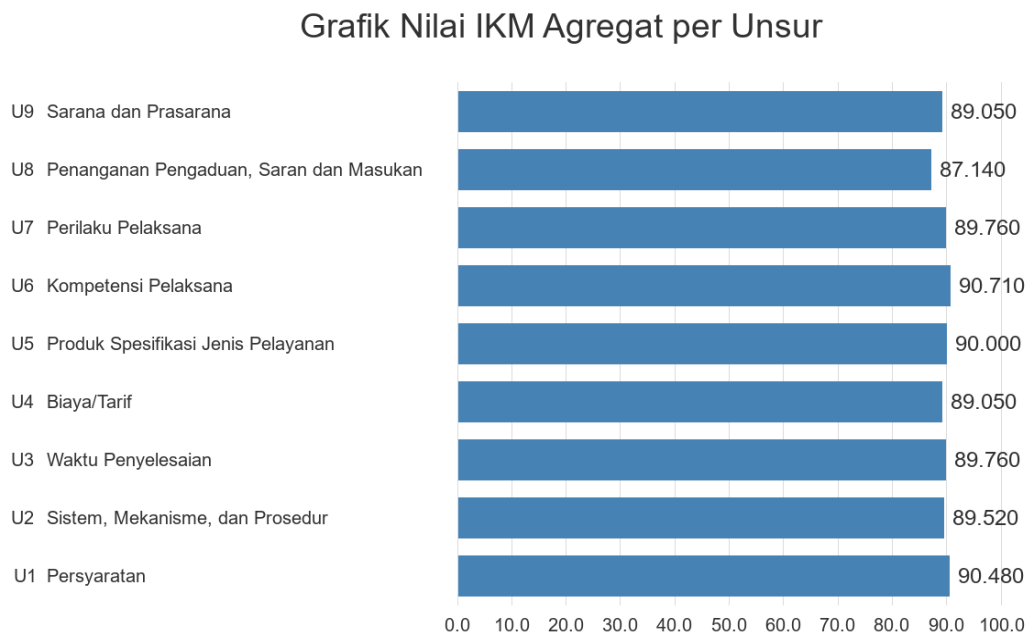
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Kartasura	9	88.89	88.89	86.11	83.33	86.11	83.33	80.56	83.33	88.89	85.47
2	Layanan Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa Kecamatan Kartasura	39	92.31	91.67	91.67	90.38	92.31	92.95	93.59	91.67	91.03	91.97
3	Layanan Seksi Pemerintahan Kecamatan Kartasura	12	87.50	87.50	91.67	93.75	91.67	95.83	85.42	87.50	89.58	90.06
4	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	36	89.58	87.50	87.50	87.50	87.50	88.19	88.19	83.33	88.19	87.50
5	Layanan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban	9	91.67	91.67	91.67	88.89	91.67	91.67	94.44	86.11	83.33	90.17

	Kecamatan Kartasura											
Rerata IKM Per Unsur			90.48	89.52	89.76	89.05	90.00	90.71	89.76	87.14	89.05	89.51
IKM Unit Layanan			89.51									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									



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: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif, 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:

- Semua sudah berjalan dengan baik terus di tingkatkan dalam pelayanan terhadap masyarakat, karena kepuasan masyarakat sangatlah penting untuk lebih meningkatkan kualitas kinerja kita yang sudah bagus di pertahankan.
- Pelayanan sudah cukup memuaskan, dan bisa ditingkatkan lagi
- Lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanan terutama bagi Lansia lebih sabra
- Secara keseluruhan program sudah baik, dan terimakasih kepada staf seksi pemberdayaan masyarakat yang sangat responsif terhadap warga 🙌👏

Atas dasar temuan tersebut, KECAMATAN KARTASURA 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

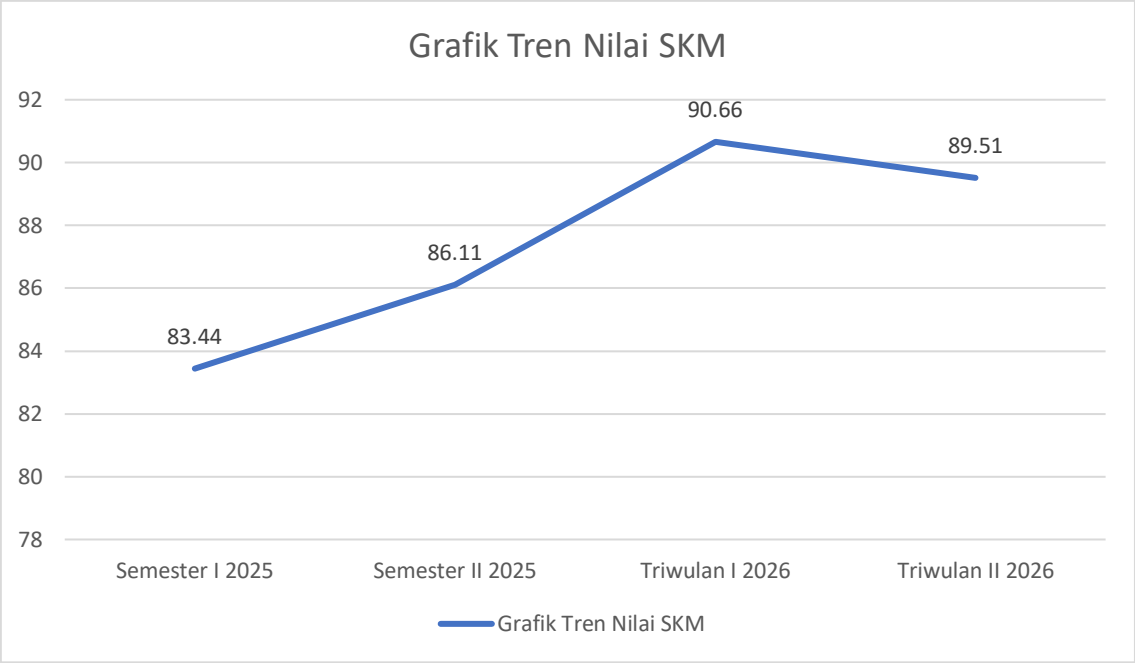
tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menindaklanjuti setiap Pengaduan, Saran dan Masukan yang masuk pada Kotak Saran maupun media sosial.	Triwulan 3	Camat Kartasura
2	Biaya/Tarif	Mensosialisasikan secara berkala pada setiap postingan media sosial Kecamatan Kartasura dan secara langsung kepada Masyarakat yang meminta pelayanan.	Triwulan 3	Camat Kartasura
3	Sarana dan Prasarana	Menambah fasilitas sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat.	Triwulan 3	Camat Kartasura

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KECAMATAN KARTASURA 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 KECAMATAN KARTASURA 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 KARTASURA 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	91.20
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.20
3	Waktu Penyelesaian	91.37
4	Biaya/Tarif	88.56
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89.26
6	Kompetensi Pelaksana	91.90
7	Perilaku Pelaksana	92.43
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89.61
9	Sarana dan Prasarana	90.32

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. KECAMATAN KARTASURA 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 secara berkala kepada masyarakat umum melalui medsos jika pelayanan administrasi di kecamatan tidak dipungut biaya atau gratis	Sudah	Deskripsi: Menambahkan informasi pada postingan dalam medsos terkait Pelayanan Administrasi Gratis atau Tidak Dipungut Biaya Apapun. Hambatan: -	
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Deskripsi: Telah dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan di Kecamatan Kartasura. Hambatan: -	
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mensosialisasikan kepada masyarakat yang meminta pelayanan di kecamatan untuk mengisi saran dan masukan ke kotak saran	Sudah	Deskripsi: Masyarakat yang meminta pelayanan di Kecamatan telah mengisi saran dan kritik ke kotak saran. Hambatan: -	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 105 orang mengisi SKM pada KECAMATAN KARTASURA. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa Kecamatan Kartasura menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 39 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di KECAMATAN KARTASURA, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 89.51. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif, Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KECAMATAN KARTASURA telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 9 Juli 2026

Camat Kartasura



Ikhwan Sapto Darmono, S.Pd., M.Pd.
Pembina Utama Muda
NIP. 19681202 199403 1 007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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)

