

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



**KELURAHAN KARTASURA**  
**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.....	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 .....	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 .....	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.

KELURAHAN 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 KELURAHAN 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	Pelayanan Umum	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 KELURAHAN KARTASURA 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	20 Okt 2025 - 30 Okt 2025	11
2	Pengumpulan Data	03 Nov 2025 - 28 Nov 2025	26
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	03 Nov 2025 - 28 Nov 2025	26
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	30 Nov 2025 - 30 Nov 2025	1

#### 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 Umum	55	48
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>48</b>

## 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 55 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	30	54.55%
		Perempuan	25	45.45%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	2	3.64%
		SMA/Sederajat	27	49.09%
		D1/D2/D3	3	5.45%
		D4/S1	20	36.36%
		S2	3	5.45%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	9	16.36%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	22	40%
		Wirausaha	9	16.36%
		Ibu Rumah Tangga	3	5.45%
		Pelajar/Mahasiswa	4	7.27%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	1.82%
		Pensiunan	4	7.27%
		Lainnya	3	5.45%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	55	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

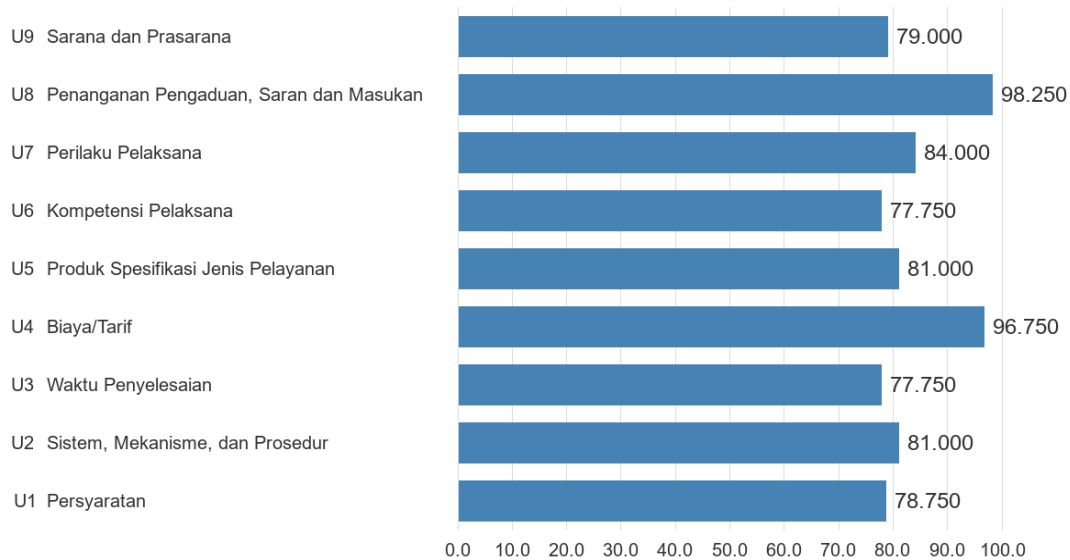
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 Umum	55	78.64	80.91	77.73	96.82	80.91	77.73	84.09	98.18	79.09	83.81
Rerata IKM Per Unsur			78.75	81.00	77.75	96.75	81.00	77.75	84.00	98.25	79.00	83.81
IKM Unit Layanan			83.81									
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: Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana, Persyaratan.

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 dan komunikatif
- Kinerja layanan yang sudah baik
- Secara keseluruhan sudah baik dan optimal (mulai dari pelayanan, petugas, fasilitas maupun proses pelayanan).

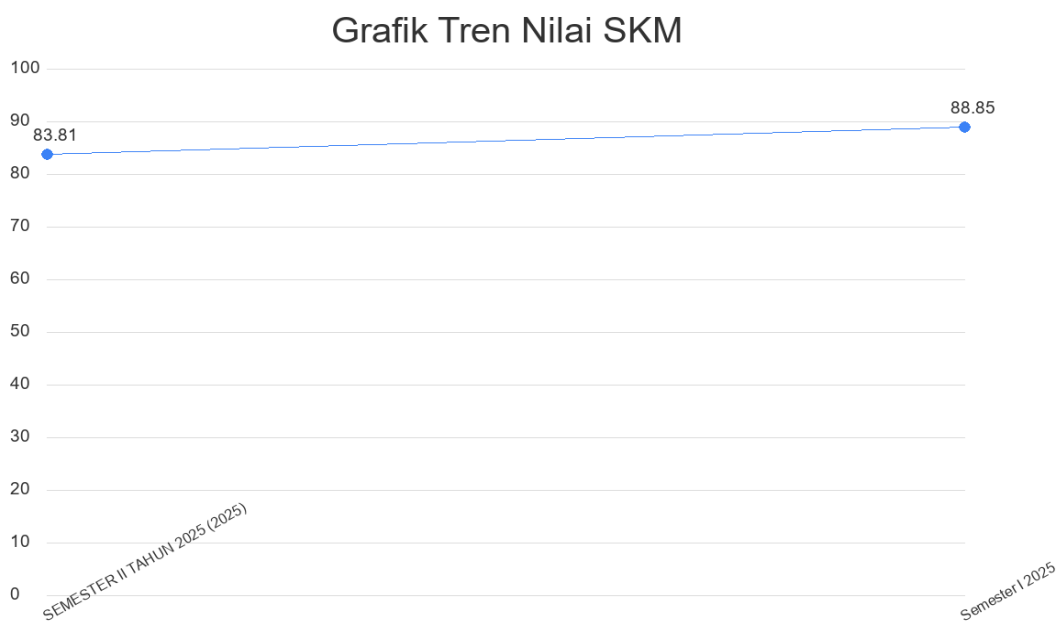
Atas dasar temuan tersebut, KELURAHAN KARTASURA menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai sistem mekanisme dan prosedur	Triwulan I Tahun 2026	Lurah
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan menyederhanakan prosedur, meningkatkan kompetensi pelaksana, mengoptimalkan penggunaan sarana dan prasarana, serta mengatur volume pelayanan secara proporsional.	Triwulan I Tahun 2026	Lurah
3	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengidentifikasi dengan jelas jenis-jenis pelayanan yang disediakan	Triwulan I Tahun 2026	Lurah

#### 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KELURAHAN 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 KELURAHAN KARTASURA 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 berikut kami laporkan data manual pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2025 sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

<b>No.</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>
1	Persyaratan	85
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87
3	Waktu Penyelesaian	86
4	Biaya/Tarif	92
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92
6	Kompetensi Pelaksana	95
7	Perilaku Pelaksana	90
8	Sarana dan Prasarana	92
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91

Berdasarkan dari informasi table di atas didapatkan 3 Unsur prioritas perbaikan yang menjadi Rencana Tindak Lanjut Semester sebelumnya (Semester I Tahun 2025) yaitu persyaratan, waktu penyelesaian dan

**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	Persyaratan	Menyelenggarakan Survei SiSukma kepada Masyarakat yang telah mendapatkan Pelayanan	Sudah	Melakukan Survei SiSukma kepada Masyarakat yang telah mendapatkan Pelayanan	Terlampir
2	Waktu Penyelesaian	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Telah dilaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Terlampir

## BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 55 orang mengisi SKM pada KELURAHAN KARTASURA. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Umum, dengan total responden sebanyak 55 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di KELURAHAN KARTASURA, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 83.81. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana, Persyaratan.
- Tidak ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.



KELURAH KARTASURA

**SAFRUDIN CAHYANTO, SE, M.Si**

Penata

NIP. 19851018 201001 1 015

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN KARTASURA

---

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan Realisasi SKM

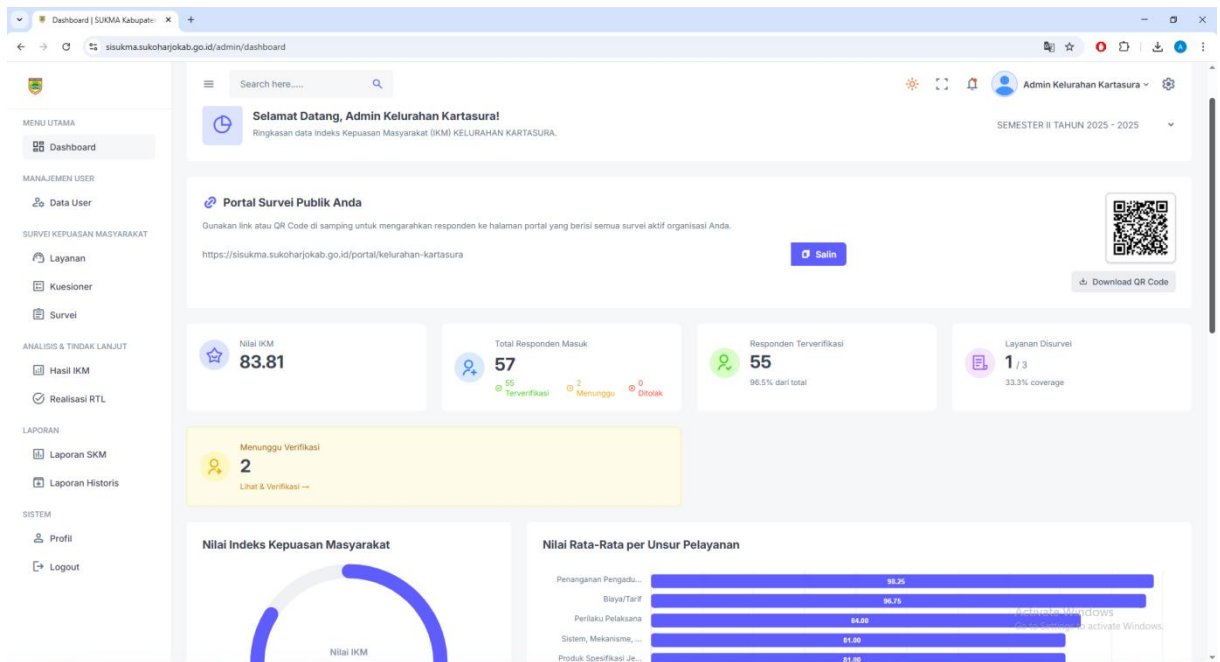
- a. Persyaratan (Melakukan Survei SiSukma kepada Masyarakat yang telah mendapatkan Pelayanan



- b. Waktu Penyelesaian (Melakukan monitoring evaluasi terhadap prosedur pelayanan)



### 3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) Tangkapan layar melalui Laptop/PC



### Tangkapan layar melalui HP

