

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



KELURAHAN 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..... | 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 TRIWULAN I 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 | 1 Jan 2026 - 31 Jan 2026 | 31 |
| 2 | Pengumpulan Data | 1 Jan 2026 – 31 Maret 2026 | 90 |
| 3 | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 31 Maret 2026 – 1 April 2026 | 2 |
| 4 | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | 31 Maret 2026 – 1 April 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 Umum | 60 | 52 |
| | Total | 60 | 52 |

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 60 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 | 23 | 38.33% |
| | | Perempuan | 37 | 61.66% |
| 2. | Pendidikan | Tidak Sekolah | 0 | 0% |
| | | SD/Sederajat | 0 | 0% |
| | | SMP/Sederajat | 0 | 0% |
| | | SMA/Sederajat | 31 | 51.66% |
| | | D1/D2/D3 | 3 | 5% |
| | | D4/S1 | 24 | 40% |
| | | S2 | 1 | 1.66% |
| | | S3 | 1 | 1.66% |
| 3. | Pekerjaan | ASN | 4 | 6.66% |
| | | TNI | 0 | 0% |
| | | POLRI | 0 | 0% |
| | | Swasta | 28 | 46.66% |
| | | Wirausaha | 3 | 5% |
| | | Ibu Rumah Tangga | 10 | 16.66% |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 6 | 10% |
| | | Petani/Nelayan | 0 | 0% |
| | | Pekerja Lepas/Freelance | 0 | 0% |
| | | Pensiunan | 0 | 0% |
| | | Lainnya | 9 | 0% |
| 4. | Kategori Pengguna Layanan | Non Disabilitas | 60 | 100% |
| | | Disabilitas | 0 | 0% |
| 5. | Kategori Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik | 0 | 0% |
| | | Disabilitas Mental | 0 | 0% |
| | | Disabilitas Intelektual | 0 | 0% |
| | | Disabilitas Sensorik | 0 | 0% |

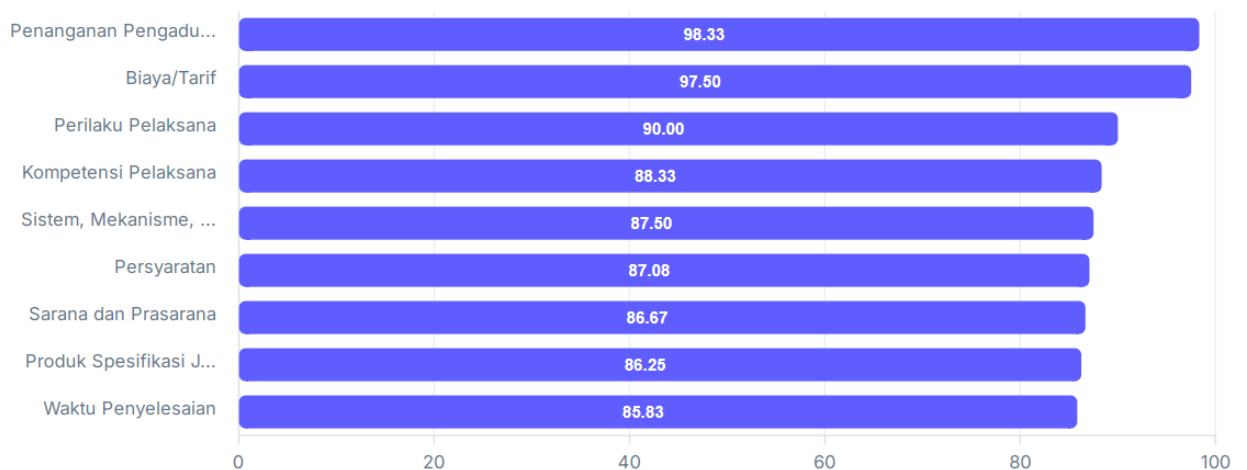
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 | 60 | 87.08 | 87.50 | 85.83 | 97.50 | 86.25 | 88.33 | 90.00 | 98.33 | 86.67 | 89.69 |
| Rerata IKM Per Unsur | | | 87.08 | 87.50 | 85.83 | 97.50 | 86.25 | 88.33 | 90.00 | 98.33 | 86.67 | 89.69 |
| IKM Unit Layanan | | | 89.69 | | | | | | | | | |
| Mutu Unit Layanan | | | Sangat Baik (A) | | | | | | | | | |

Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan



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, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 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:

- Tingkatkan terus pelayanan prima
- Sangat memuaskan. Semoga berlanjut sampai tahun tahun selanjutnya
- Baik pelayanan cepat dan petugas ramah, langsung jadi
- SUDAH SANGAT BAIK DAN MEMBANTU
- Pelayanan sangat baik dan ramah
- Sudah baik
- Layanan kepada masyarakat sudah dilaksanakan dengan baik
- Pelayanan sudah sangat baik, terimakasih telah membantu warga kartasura
- Proses pelayanan sudah baik dan petugas melayani dengan ramah
- Untuk ruang tunggu nya mungkin bisa ditambahi biar lebih luas
- Semoga kelurahan semakin maju, sukses dan menjadi lingkungan yang nyaman, aman serta menjadi lebih baik lagi bagi seluruh masyarakat.

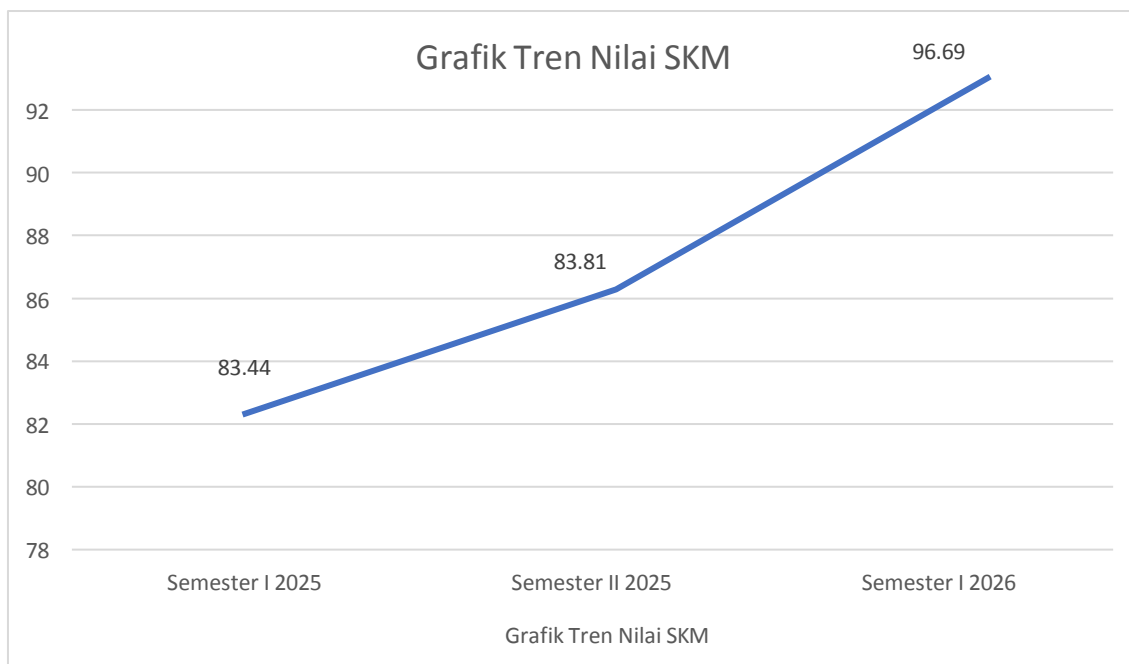
Atas dasar temuan tersebut, KELURAHAN KARTASURA menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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 | Waktu Penyelesaian | Melakukan menyederhanakan prosedur, meningkatkan kompetensi pelaksana, mengoptimalkan penggunaan sarana dan prasarana, serta mengatur volume pelayanan secara proporsional. | Triwulan II Tahun 2026 | Lurah |
| 2 | Produk Spesifikasi Pelayanan | Mengidentifikasi dengan jelas jenis-jenis pelayanan yang disediakan | Triwulan II Tahun 2026 | Lurah |
| 3 | Sarana dan Prasarana | Penataan ulang ruang Pelayanan Umum | Triwulan II 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 II Tahun 2025 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

| No. | Unsur | IKM |
|------------|--|------------|
| 1 | Persyaratan | 78 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 80 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 77 |
| 4 | Biaya/Tarif | 96 |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 80 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 77 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 84 |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 79 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 98 |

Berdasarkan dari informasi table di atas didapatkan 3 Unsur prioritas perbaikan yang menjadi Rencana Tindak Lanjut Semester sebelumnya (Semester II Tahun 2025) yaitu sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian dan produk spesifikasi jenis pelayanan.

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 Januari s.d. Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 60 orang mengisi SKM pada KELURAHAN KARTASURA. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Umum, dengan total responden sebanyak 60 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di KELURAHAN KARTASURA, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 89.69. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang signifikan.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan Kartasura menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.



LURAH KARTASURA

SAERUDIN CAHYANTO, SE, M.Si

Benata

NIP. 19851018 201001 1 015

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan Realisasi SKM
 - a. Persyaratan (Melakukan Survei SiSukma kepada Masyarakat yang telah mendapatkan Pelayanan



Pengisian survei melalui scan barcode SKM Kelurahan Kartasura

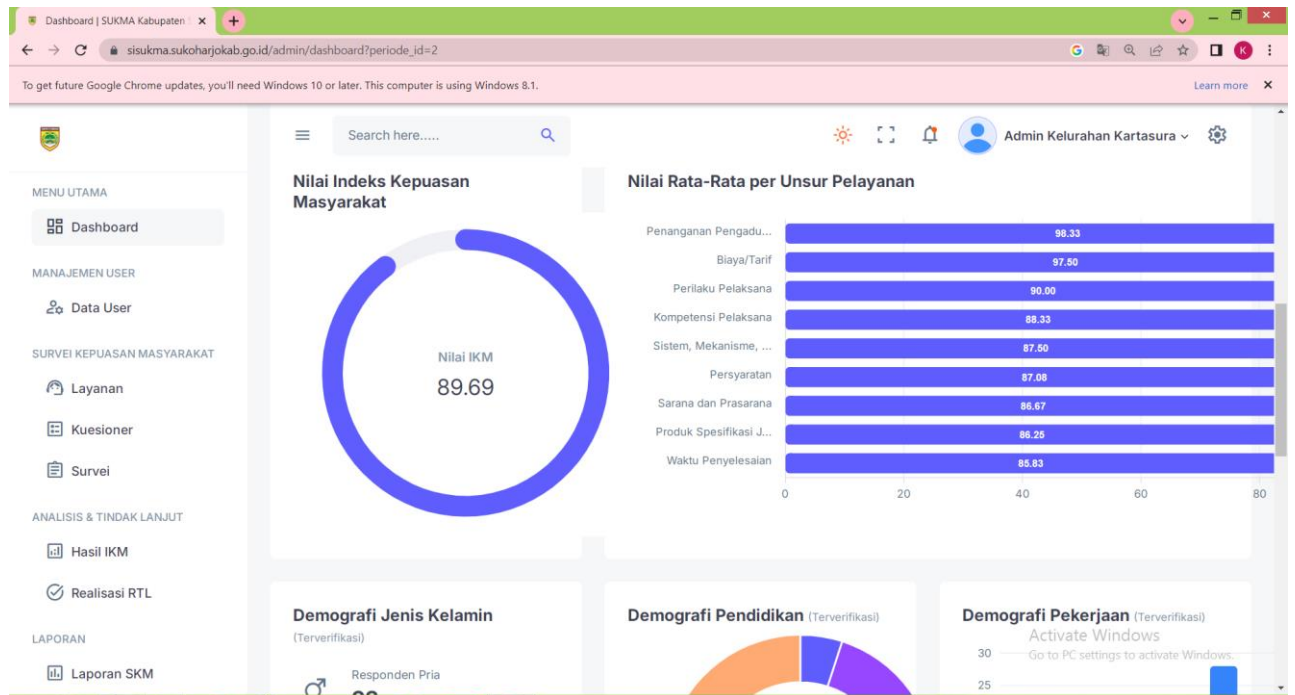


b. Waktu Penyelesaian (Melakukan monitoring evaluasi terhadap prosedur pelayanan)



3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

Tangkapan layar melalui Laptop/PC



Tangkapan layar melalui HP

