

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



DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
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 Belakang4

 1.2 Tujuan dan Manfaat4

 1.3 Metode Pengumpulan Data.....5

 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM6

 1.5 Penentuan Jumlah Responden6

BAB II ANALISIS DATA SKM..... 8

 2.1 Analisis Responden8

 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....9

 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut10

 2.4 Tren Nilai SKM11

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 13

BAB IV KESIMPULAN..... 16

LAMPIRAN 17

 1. Kuesioner.....17

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan Realisasi RTL19

 3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) .. **Error!**

Bookmark not defined.

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 Lanjut11

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

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 TRIWULAN II TAHUN 2026 (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	01 APr 2026 - 04 Apr 2026	4
2	Pengumpulan Data	05 Apr 2026 - 22 Jun 2026	79
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	23 Jun 2026 - 26 Jun 2026	4
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	26 Jun 2026 - 30 Jun 2026	5

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	JumlahPopulasi	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
Total		600	432

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 145 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

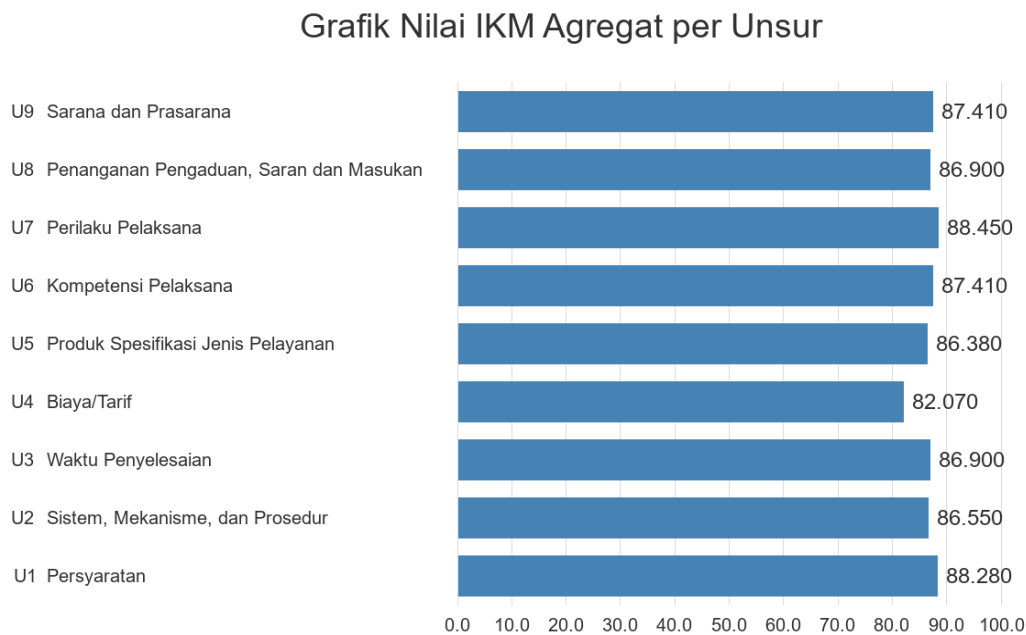
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	86	59.31%
		Perempuan	59	40.69%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	3	2.07%
		SMP/Sederajat	8	5.52%
		SMA/Sederajat	67	46.21%
		D1/D2/D3	25	17.24%
		D4/S1	41	28.28%
		S2	1	0.69%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	4	2.76%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	18	12.41%
		Wirausaha	7	4.83%
		Ibu Rumah Tangga	24	16.55%
		Pelajar/Mahasiswa	4	2.76%
		Petani/Nelayan	3	2.07%
		Pekerja Lepas/Freelance	5	3.45%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	21	14.48%
		Perangkat Desa	59	40.69%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	145	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	JumlahResp onden	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Fasilitasi Bankeu pada Pemerintah Desa	16	92.19	89.06	92.19	81.25	89.06	92.19	90.63	90.63	93.75	90.14
2	Penyerahan Jasa Posyandu dan PKK	40	88.13	86.25	87.50	82.50	86.25	88.75	88.75	85.63	86.88	86.78
3	Fasilitasi Pencairan Dana Desa (DD) dan Alokasi Dana Desa (ADD)	40	89.38	88.75	86.88	82.50	86.25	86.88	87.50	87.50	87.50	87.06
4	Kunjungan Tamu	49	86.22	84.18	84.69	81.63	85.71	85.20	88.27	86.22	85.71	85.36
Rerata IKM Per Unsur			88.28	88.55	86.90	82.07	86.38	87.41	88.45	86.90	87.41	86.75
IKM Unit Layanan			86.75									
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: Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian, Saranadan Prasarana.

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

- Terima Kasih untuk pelayanan yang baik,tetap pertahankan
- Pelayanan yang ada sudah baik,agar dipertahankan dan ditingkatkan lagi
- Informasi disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami serta dilayani dengan baik
- Terus semangat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

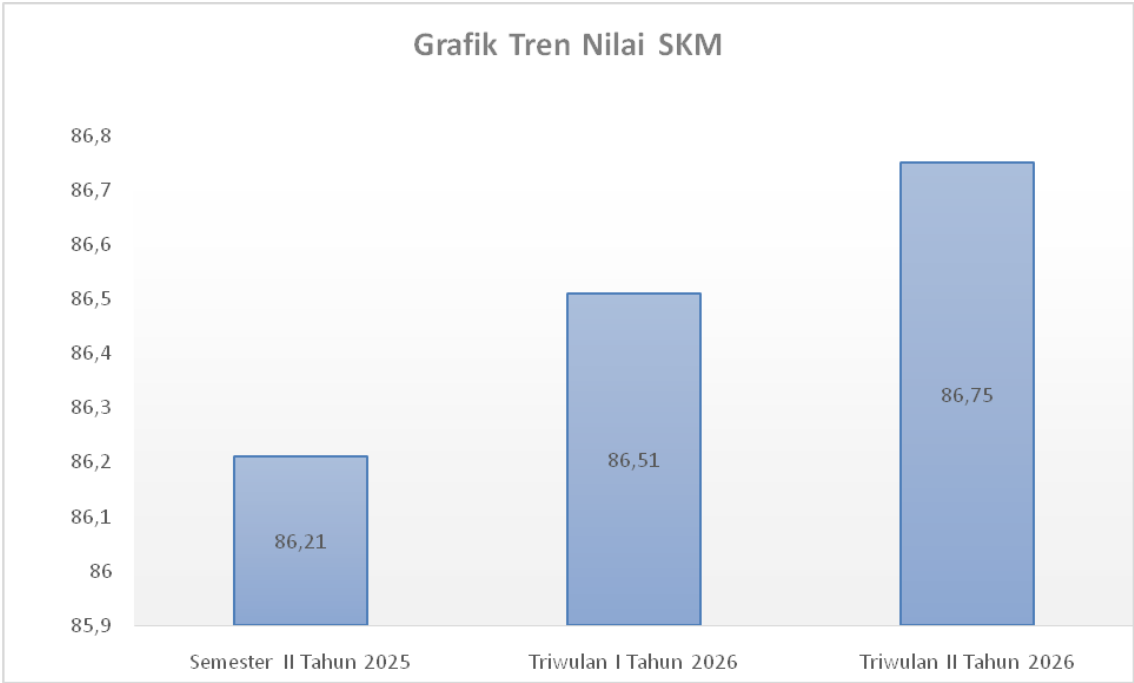
Atas dasar temuan tersebut, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3RencanaTindakLanjut

No	Unsur	RencanaTindakLanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya/Tarif	Menginformasikan Pelayanan Gratis Kepada Pengguna	Triwulan 2	Kepala Dinas
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan Reviuev terhadap Produk Spesifikasi Jenis layanan	Triwulan 2	Kepala Dinas
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Memperbaiki Sistem,Mekanisme dan Prosedur agar lebih Optimal	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.



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

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA periode TRIWULAN I Tahun 2026 (2026) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan,seperti dalam terlihat pada ringkasan tabel dibawah ini

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	88.16
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	88.56
3	Waktu penyelesaian	85.30
4	Biaya/ tarif	83.80
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	85.90
6	Kompetensi pelaksana	87.21
7	Perilaku pelaksana	87.35
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	86.43
9	Sarana dan prasarana	85.95

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA 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	Menginformasikan Pelayanan gratis kepada pengguna layanan	Sudah	Pemberian Poster untuk layanan gratis	
2.	Waktu Penyelesaian	Melakukan review terhadap pelayanan	Sudah	Optimalisasi tentang cara pengisian layanan	
3.	Produk Speseifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan review terhadap produk spesifikasi jenis layanan	Sudah	Melakukan Sosialisasi,Evaluasi Berkala dan Meningkatkan Akses Informasi	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 145 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 49 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 86.75 Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Layanan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut sebelumnya, DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA telah menindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 Rencana).

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: ☐ 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 a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM



