

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2026

**Disusun Oleh : Bagian
Pengadaan Barang dan Jasa**



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



**BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Tujuan dan Manfaat	5
1.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
1.5 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB II ANALISIS DATA SKM	9
2.1 Analisis Responden	9
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	11
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	12
2.4 Tren Nilai SKM	14
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	16
BAB IV KESIMPULAN	18
LAMPIRAN.....	19
1. Kuesioner	19
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....	6
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden	8
Tabel 2.1 Analisis Responden	9
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	11
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	14
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	16
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	17

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.

BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA 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 BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA 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	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	online & offline

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 BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA 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 3 minggu. 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	03 Nov 2025 - 06 Nov 2025	4
2	Pengumpulan Data	06 Nov 2025 - 28 Nov 2025	23
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	29 Nov 2025 - 30 Nov 2025	2
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	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	50	44
Total		50	44

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 35 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	22	62.86%
		Perempuan	13	37.14%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	5	14.29%
		D1/D2/D3	5	14.29%
		D4/S1	21	60%
		S2	4	11.43%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	17	48.57%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	11	31.43%
		Wirausaha	4	11.43%
		Ibu Rumah Tangga	1	2.86%
		Pelajar/Mahasiswa	1	2.86%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	1	2.86%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	35	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%

		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

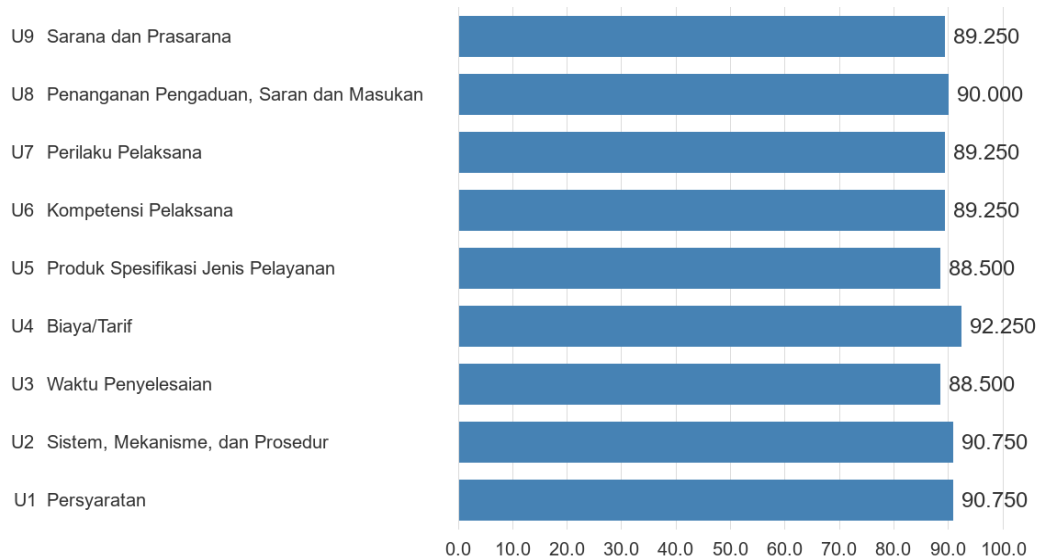
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Sarpas	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	35	90.71	90.71	88.57	92.14	88.57	89.29	89.29	90.00	89.29	89.83
Rerata IKM Per Unsur			90.75	90.75	88.50	92.25	88.50	89.25	89.25	90.00	89.25	89.83
IKM Unit Layanan			89.83									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									

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, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana.

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

- sangat baik
- Pertahankan
- Selalu berinovasi utk semakin baik dan selalu berikan pelayanan yg memuaskan masyarakat sukoharjo
- Sudah bagus
- Lebih konsisten dlm pelayanan
- PBJ , selalu terdepan
- sukses selalu
- Pertahankan pelayanan
- Secara keseluruhan berkinerja bagus, mohon dipertahankan dan ditingkatkan
- Sudah bagus. Lanjutkan
- terus tingkatkan pelayanannya untuk publik
- Update beberapa fitur, semisal untuk pengadaan tenaga outsourcing
- Aplikasi yang telah ada tolong diperbaiki lagi agar lebih baik

- joss banget pelayanannya
- Perbanyak sosialisasi
- Agar ke depan lebih ditingkatkan yang sudah berjalan saat ini agar bersaing baik dengan yang lain
- Tidak ada.
- Pertahankan
- Sdh bagus tingkatkan
- Semoga layanan ditingkatkan lebih baik lagi
- sudah sangat baik
- pelayanannya baik
- sangat baik
- pelayanan baik
- baik sekali
- lumayan baik
- baik sekali
- cukup baik
- baik cukup
- sudah cukup baik
- Pertahankan pelayanannya
- Menjadikan sesuatu yang lebih baik dalam pelayanan untuk masyarakat
- Tingkatkan lagi lebih baik dalam pelayanan masyarakat
- Pelayanan sudah sangat bagus,
- Pelayanannya bagus, mungkin bisa ditambah tempat pelayanannya di MPP agar bisa terintegrasi dengan Perijinan

Atas dasar temuan tersebut, BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA 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

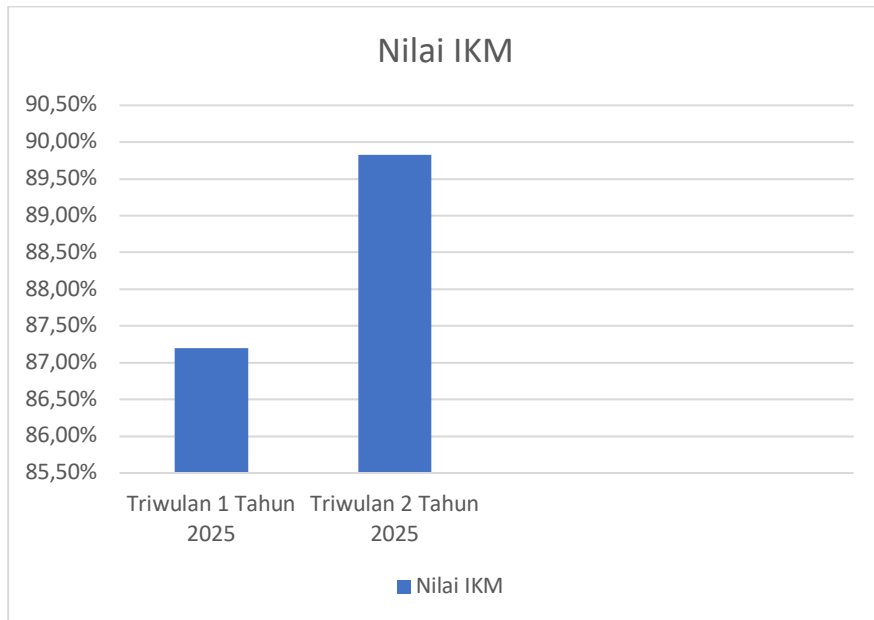
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan Kompetensi Pelaksana Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa	Triwulan 1 Tahun 2026	Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
2	Biaya/Tarif	Memberikan informasi kepada pengguna layanan terkait Biaya/Tarif yang dikenakan adalah gratis dan memasang informasi pada area kantor	Triwulan 1 Tahun 2026	Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA 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 tidak tersedia karena data historis belum mencukupi.

Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

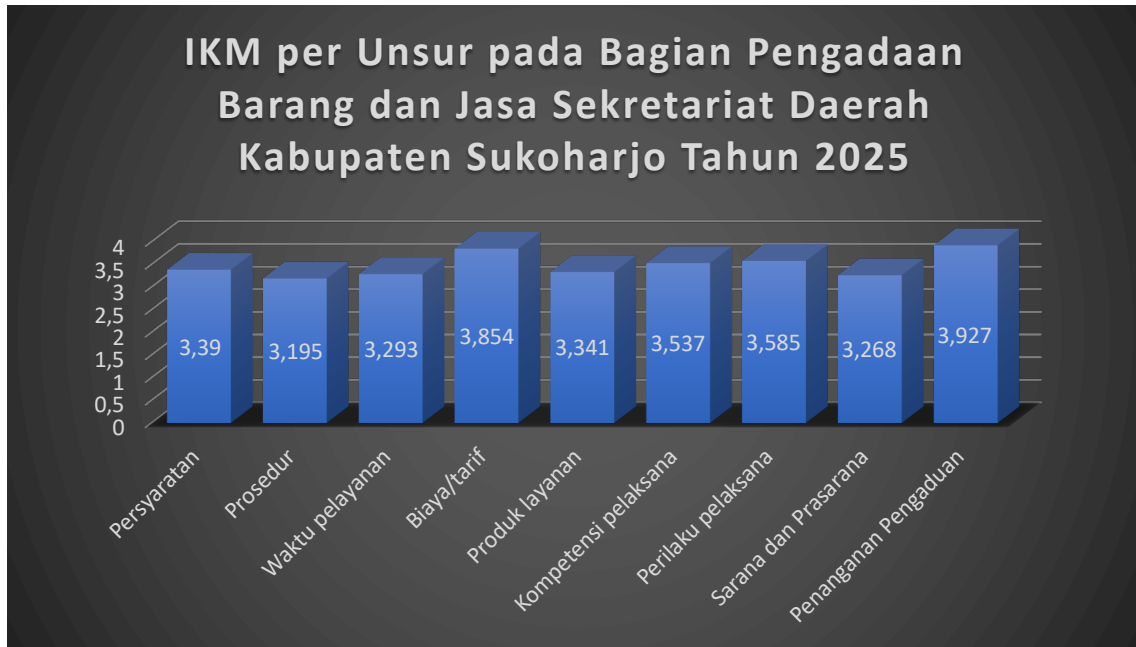


Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM belum dapat dianalisis karena data historis tidak memadai. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Tidak ada data laporan dari periode sebelumnya untuk ditampilkan karena ini adalah periode pelaporan pertama dalam sistem.

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)



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	Prosedur	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	Sudah	Melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan pada kegiatan rapat staf	Terlampir
2	Sarana dan Prasarana	Pengusulan pengadaan tambahan ruang untuk konsultasi dan ruang bidding, pengadaan laptop, PC, TV.	Sudah	Adanya penambahan sarana prasarana	Terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 35 orang mengisi SKM pada BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Layanan Pengadaan Barang dan Jasa, dengan total responden sebanyak 35 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 89.83. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana.
- Tidak ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

a.n. Sekretaris Daerah

Asisten Perekonomian dan Pembangunan

u.b.

Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa



ADE KRISTIAWAN, ST, M.Eng.
Pembina Tingkat I
NIP. 19701107 200501 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

Dokumentasi terkait Pelaksanaan Realisasi RTL

1. Waktu Pelayanan (Melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan pada kegiatan rapat staf Bagian Pengadaan Barang dan Jasa).



2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) Tangkapan layar melalui Laptop/PC:

A screenshot of a web dashboard for 'Admin Bagian PBJ'. The dashboard features a sidebar menu on the left with categories like 'MENU UTAMA', 'MANAJEMEN USER', 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT', 'ANALISIS & TINDAK LANJUT', and 'LAPORAN'. The main content area includes a search bar, a welcome message 'Selamat Datang, Admin Bagian PBJ!' with a sub-header 'Ringkasan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA.' and a dropdown for 'SEMESTER II TAHUN 2025 - 2025'. Below this is a 'Portal Survei Publik Anda' section with a QR code and a link to 'https://sisukma.sukoharjo.kab.go.id/portal/bagian-pengadaan-barang-dan-jasa'. A 'Perhatian' (Attention) banner at the bottom states: 'Beberapa survei aktif pada periode ini belum mencapai target sampai minimum responden terverifikasi: Survei Layanan Pengadaan Barang dan Jasa - SEMESTER II TAHUN 2025 (2025) (Layanan Pengadaan Barang dan Jasa): 35 / 44 responden.'