



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III
TAHUN 2026



BAPPERIDA KABUPATEN SUKOHARJO

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III TAHUN 2026**



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RISET DAN INOVASI DAERAH
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	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	7
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 Lanjut.....	10
2.4 Tren Nilai SKM	14
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	15
BAB IV KESIMPULAN	18
LAMPIRAN.....	19
1. Kuesioner.....	19
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM	7
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	13
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	15
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	16

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.

Badan Perencanaan Pembangunan, Riset Dan Inovasi Daerah (Bapperida) 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:

- a. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;

- b. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;
- c. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- d. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- e. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- f. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Bapperida 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 Data dan Informasi	online
2	Pendampingan Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah	online
3	Monitoring dan Evaluasi Capaian Kinerja Perangkat Daerah	online
4	Perijinan KKN	online
5	Pengisian Data Inovasi Daerah	online
6	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	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:

a. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- d. Biaya/Tarif
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi Pelaksana
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana
Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- i. 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 Bapperida dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan III TAHUN 2026. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 3 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 Jul 2026 - 23 Jul 2026	23
2	Pengumpulan Data	23 Jul 2026 - 30 Sep 2026	70
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Okt 2026 - 01 Okt 2026	1
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	01 Okt 2026 - 01 Okt 2026	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	Pengisian Data Inovasi Daerah	20	19
2	Perijinan KKN	10	10
3	Monitoring dan Evaluasi Capaian Kinerja Perangkat Daerah	15	14
4	Pelayanan Data dan Informasi	25	24
5	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	15	14
6	Pendampingan Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah	15	14
Total		100	95

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 100 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	41	41%
		Perempuan	59	59%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	2	2%
		SMA/Sederajat	19	19%
		D1/D2/D3	11	11%
		D4/S1	40	40%
		S2	19	19%
		S3	9	9%
3.	Pekerjaan	ASN	56	56%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	17	17%
		Wirausaha	3	3%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	18	18%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	5	5%
		Perangkat Desa	1	1%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	100	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

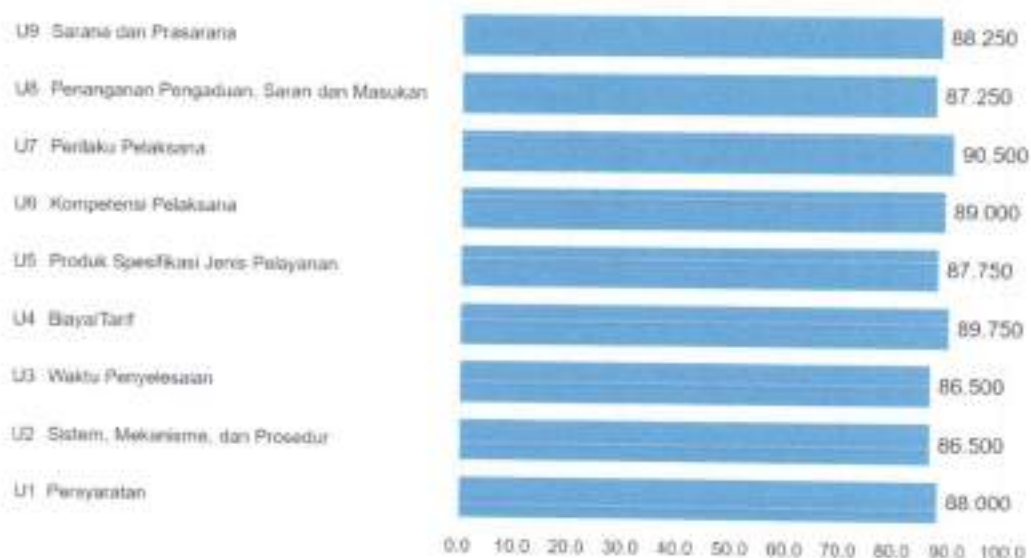
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Pengisian Data Inovasi Daerah	21	88.10	86.90	88.10	89.29	88.10	91.67	92.86	86.90	85.71	88.61
2	Perijinan KKN	11	88.64	84.09	86.36	88.64	88.64	90.91	93.18	90.91	90.91	89.19
3	Monitoring dan Evaluasi Capaian Kinerja Perangkat Daerah	14	83.93	83.93	83.93	89.29	83.93	85.71	89.29	87.50	89.29	86.33
4	Pelayanan Data dan Informasi	24	89.58	88.54	86.46	87.50	90.63	87.50	88.54	85.42	88.54	88.08
5	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	14	85.71	85.71	83.93	92.86	83.93	87.50	89.29	85.71	89.29	87.11
6	Pendampingan Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah	16	90.63	87.50	89.06	92.19	89.06	90.63	90.63	89.06	87.50	89.61
Rerata IKM Per Unsur			88.00	86.50	86.50	89.75	87.75	89.00	90.50	87.25	88.25	88.18
IKM Unit Layanan			88.18									
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:

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
2. Waktu Penyelesaian
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

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

1. Petugas sangat ramah
2. Pelayanan memuaskan, semua ramah dan membantu
3. Terimakasih sudah melayani KKN tematik kami dengan baik, semoga hasil Proker kami dapat membantu masyarakat Sukoharjo

4. Pengisian data cukup mudah dipahami, semoga ke depannya proses pengisian data semakin mudah, cepat dan dapat akses oleh seluruh masyarakat di Kabupaten Sukoharjo
5. Pelayanan sudah baik, petugas ramah dan responsif. Semoga ke depannya kualitas pelayanan serta penyajian data dan informasi dapat terus ditingkatkan agar lebih cepat, lengkap, dan mudah diakses masyarakat.
6. Pelayanan sudah baik, petugas responsif dan ramah. Kualitas pelayanan tetap dipertahankan serta kecepatan penyampaian informasi dan kemudahan akses data terus ditingkatkan.
7. Pelayanan sudah baik, ramah, dan responsif. Semoga kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan serta semakin ditingkatkan, terutama dalam kecepatan pelayanan dan kemudahan akses informasi
8. Pelayanannya sudah baik dan responsif. semoga kedepannya semakin mudah, cepat, dan informasi tindak lanjutnya lebih jelas.
9. Meningkatkan kecepatan pelayanan dalam penyediaan data agar lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.
10. Website agar ditambah dengan fitur untuk disabilitas
11. Tingkatkan pendampingan
12. Selalu berinovasi dengan terobosan
13. Agar bisa menyusun jadwal desk yang lebih valid, dengan memperhatikan durasi desk, Jadwal desk kadang mundur, karena OPD sebelumnya belum selesai
14. Tim Desk bisa dibagi, biar tidak nunggu, jika OPD sebelumnya belum selesai
15. KKN tematik kami sudah selesai, terimakasih semoga tahun depan kerjasama kami dengan Pemda Sukoharjo dapat terus berlanjut dan berdampak
16. Fasilitasi kegiatan KKN di Kecamatan Baki, Polokarto, Gatak, Mojolaban sudah baik semoga tahun depan kami dapat diijinkan menjadikan Sukoharjo menjadi lokus KKN kami kembali
17. Fasilitasi Perijinan Kegiatan KKNT Teknologi Tepat Guna di Kecamatan Polokarto sudah terselenggara dengan baik, semoga kerjasama bisa terus berlanjut tahun depan.

18. Bidang Riset dan Inovasi Bapperida dan Dinas Pertanian dan Perikanan Sukoharjo sudah mendampingi agenda KKN kami dengan baik, terima kasih semoga ilmu kami dapat berdampak bagi daerah.
19. Pelayanan proses perizinan KKN di Bapperida sudah berjalan dengan baik dan sangat membantu perguruan tinggi. Petugas memberikan arahan dan informasi yang jelas serta responsif dalam membantu proses administrasi dan koordinasi pelaksanaan KKN. Ke depan, pelayanan yang sudah baik ini diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga proses koordinasi antara Bapperida, perguruan tinggi, kecamatan, dan pemerintah desa dapat berjalan semakin efektif dan lancar

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan, sebagai berikut :

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Secara umum, sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan Bapperida Kabupaten Sukoharjo dinilai sudah baik, mudah dipahami, serta didukung oleh petugas yang ramah dan responsif. Pengguna layanan mengharapkan agar proses pengajuan layanan dapat semakin sederhana, mudah, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Selain itu, website dan sistem layanan diharapkan terus dikembangkan, termasuk dengan menyediakan fitur yang ramah bagi penyandang disabilitas.

2. Waktu Penyelesaian

Pengguna layanan memberikan masukan agar waktu penyelesaian pelayanan dapat semakin cepat, terutama dalam proses asistensi maupun desk. Penyusunan jadwal desk diharapkan lebih memperhatikan estimasi durasi pelayanan sehingga tidak terjadi keterlambatan akibat pelayanan kepada OPD sebelumnya yang belum selesai. Untuk meningkatkan efisiensi, pengguna juga mengusulkan pembagian tim desk sehingga pelayanan kepada pengguna berikutnya dapat tetap berjalan tanpa harus menunggu proses sebelumnya selesai.

3. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pengguna layanan pada umumnya memberikan apresiasi terhadap keramahan, responsivitas, dan bantuan petugas dalam memberikan pelayanan. Saran dan masukan yang disampaikan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk mempertahankan kualitas pelayanan sekaligus melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Pengguna berharap Bapperida terus melakukan inovasi dan terobosan dalam pelayanan, serta melakukan penyediaan data yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat

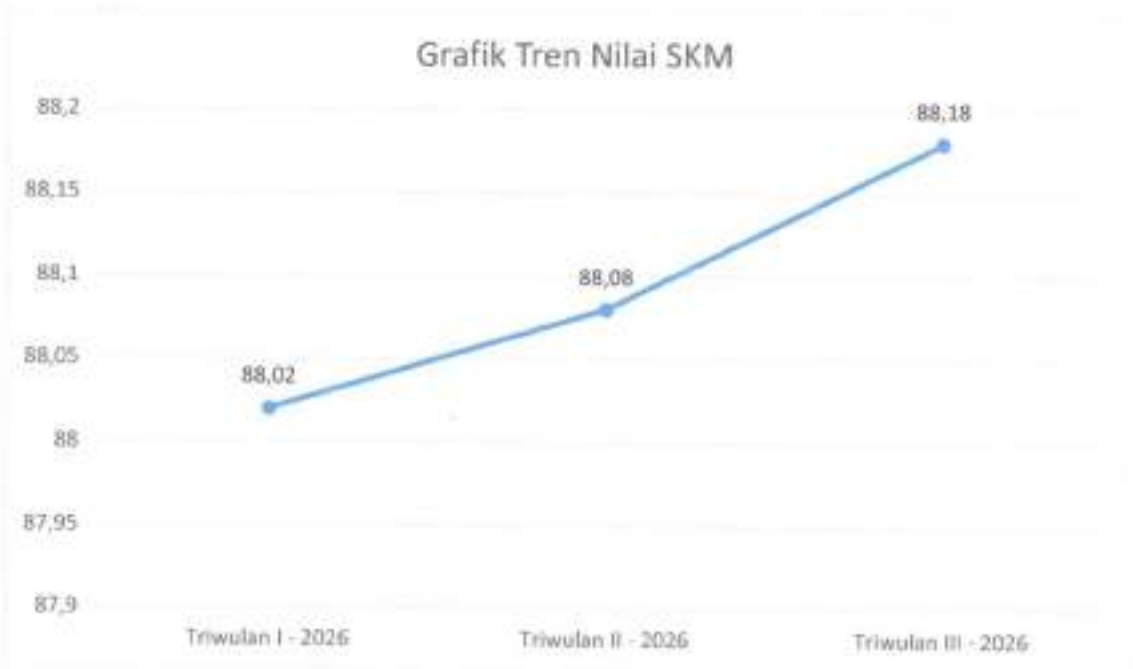
Atas dasar temuan tersebut, Bapperida menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Penambahan fitur text to speech	Triwulan 4	Sekretariat
2	Waktu Penyelesaian	Penyesuaian waktu terkait penjadwalan desk	Triwulan 4	Semua Bidang
3	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sharing data terkait kegiatan KKN melalui website Bapperida	Triwulan 4	Bidang Rinov

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Bapperida 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 terus meningkat dari periode ke periode. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Bapperida 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 Bapperida periode Triwulan II Tahun 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 Triwulan II Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	89.09
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.03
3	Waktu Penyelesaian	86.52
4	Biaya/Tarif	86.82
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.88
6	Kompetensi Pelaksana	88.33
7	Perilaku Pelaksana	90.61
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87.27
9	Sarana dan Prasarana	88.03

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Bapperida 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	Waktu Penyelesaian	Penekanan timeline kerja pada setiap pertemuan/rapat	Sudah	Deskripsi: Telah dilakukan penyampaian timeline dan/atau batas waktu pelaksanaan kegiatan pada setiap rapat/pertemuan, disertai pengingat secara berkala kepada Perangkat Daerah untuk memastikan penyampaian data dan dokumen sesuai jadwal. Hambatan: Perubahan jadwal kegiatan menyebabkan perlunya penyesuaian timeline. Selain itu, karakteristik dan tingkat kesiapan Perangkat Daerah yang beragam dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyampaian data dan dokumen.	Terlampir
2	Biaya/Tarif	Pembuatan flyer penekanan pelayanan di Bapperida gratis	Sudah	Deskripsi: Telah selesai disusun dan dipublikasikan media sosialisasi berupa flyer informasi pelayanan Bapperida. Flyer ini menegaskan secara eksplisit bahwa seluruh jenis layanan dapat diakses oleh masyarakat/pengguna secara 100% GRATIS (tanpa dipungut biaya). Langkah ini berhasil meminimalisir keraguan sekaligus meningkatkan transparansi informasi bagi pengguna layanan.	Terlampir

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyusun dashboard profil dan identifikasi masalah umkm yang ada di tiap kecamatan yang dapat diakses publik	Sudah	Hambatan: Tidak ada kendala berarti yang ditemui. Deskripsi: Telah dilakukan penyusunan data profil UMKM pada setiap kecamatan di Kabupaten Sukoharjo yang memuat informasi mengenai kecamatan, nama UMKM, alamat, kontak person, serta kebutuhan/permasalahan UMKM. Data tersebut dihimpun dan diolah dari sumber data Diskopundag sebagai bahan penyusunan dashboard profil UMKM yang dapat diakses secara publik melalui google spreadsheet untuk mendukung identifikasi potensi, kebutuhan, dan permasalahan UMKM di masing-masing kecamatan. Hambatan: Beberapa data UMKM dari masing-masing kecamatan masih perlu divalidasi dan diperbarui, terutama alamat, kontak person, dan kebutuhan UMKM.	Terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat selama satu periode Juli s.d. September 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 100 orang mengisi SKM pada Bapperida, guna menilai 6 jenis layanan yang ada di Bapperida.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Bapperida, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 88.18, serta memiliki tren yang terus meningkat pada tahun 2026
 - a. Triwulan I → 88.02
 - b. Triwulan II → 88.08
3. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana (90.50) yaitu sikap dan tindakan ASN Bapperida dalam memberikan pelayanan kepada responden
4. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu :
 - a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - b. Waktu Penyelesaian
 - c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
5. Langkah perbaikan yang akan dilaksanakan :
 - a. Penambahan fitur text to speech
 - b. Penyesuaian waktu terkait penjadwalan desk
 - c. Sharing data terkait kegiatan KKN melalui website Bapperida
6. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Bapperida telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.



Sukoharjo, 8 Oktober 2026
Kepala Bapperida

Drs. Rudiyanto, M. Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196810191988031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RISET DAN INOVASI DAERAH**

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

a. Publikasi Hasil Survey pada Instagram Bapperida

https://www.instagram.com/p/DawYlfpEm0Y/?hl=en&img_index=1



b. Publikasi Hasil Survey pada Website Bapperida

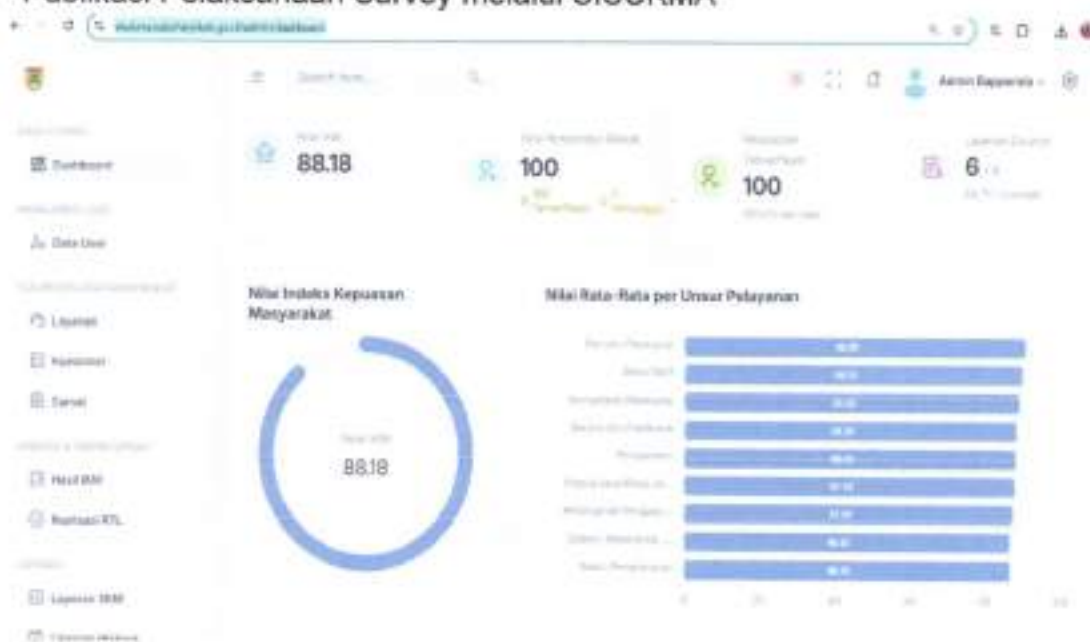
<https://bapperida.sukoharjokab.go.id/berita/nilai-survei-kepuasan-masyarakat-triwulan-ii-tahun-2026>



c. Publikasi Link Survey melalui Barcode



d. Publikasi Pelaksanaan Survey melalui SISUKMA



e. Responden sedang Mengisi Survei



f. Responden sedang Mengisi Survei



g. Responden sedang Mengisi Survei



h. Tindak Lanjut Hasil Survei Triwulan II Tahun 2026 : Penekanan timeline kerja pada setiap pertemuan/rapat



- i. Tindak Lanjut Hasil Survei Triwulan II Tahun 2026 : Pembuatan flyer penekanan pelayanan di Bapperida gratis



- j. Tindak Lanjut Hasil Survei Triwulan II Tahun 2026 : Menyusun dashboard profil dan identifikasi masalah umkm yang ada di tiap kecamatan yang dapat diakses public

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1O5YcT3giwsxRnvOWHWyl8MmR6a7200cfOUghkyrl5XQ/edit?gid=0#gid=0>

docs.google.com/spreadsheets/d/1O5YcT3giwsxRnvOWHWyl8MmR6a7200cfOUghkyrl5XQ/edit?gid=0#gid=0

Google Docs: Spreadsheet titled "DAFTAR UMKM DI SUKOHARJO". The spreadsheet lists various small businesses (UMKM) in Sukoharjo, including their names, addresses, phone numbers, and descriptions of their products or services.

NO	NAMA UMKM	PEMILIK	KATEGORI	ALAMAT	KECAMATAN	REVISI
1	Musana H00000	Budi Setiawan (021-5000000)	Perikanan	Alor RT 1/100 1, Dusun 1, Agrejo, Sukoharjo	0401	pengembangan SOP budidaya ikan, antara lain: dari produksi, pemasaran, dan pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan
2	Reyaya	Agus Setiawan (021-5000000)	Café	A. Setiawan RT 1/100 2, Dusun 1, Agrejo, Sukoharjo	0401	Pengembangan desain dan identitas produk, standarisasi kualitas, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan
3	Indo Jaya Tirta	Kurniati Kurniawan (021-5000000)	Hotel	A. Setiawan RT 1/100 1, Dusun 1, Agrejo, Sukoharjo	0401	SOP antara lain: SOP standar pelayanan, SOP standar pelayanan, SOP standar pelayanan, SOP standar pelayanan
4	Wongso Dharma PT	Wongso Dharma (021-5000000)	Café	Wongso RT 1/100 1, Dusun 1, Agrejo, Sukoharjo	0401	Pengembangan desain dan identitas produk, standarisasi kualitas, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan
5	Wongso Dharma PT	Wongso Dharma (021-5000000)	Café	Wongso RT 1/100 1, Dusun 1, Agrejo, Sukoharjo	0401	Pengembangan desain dan identitas produk, standarisasi kualitas, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan
6	Wongso Dharma PT	Wongso Dharma (021-5000000)	Café	Wongso RT 1/100 1, Dusun 1, Agrejo, Sukoharjo	0401	Pengembangan desain dan identitas produk, standarisasi kualitas, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan
7	Wongso Dharma PT	Wongso Dharma (021-5000000)	Café	Wongso RT 1/100 1, Dusun 1, Agrejo, Sukoharjo	0401	Pengembangan desain dan identitas produk, standarisasi kualitas, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan
8	Wongso Dharma PT	Wongso Dharma (021-5000000)	Café	Wongso RT 1/100 1, Dusun 1, Agrejo, Sukoharjo	0401	Pengembangan desain dan identitas produk, standarisasi kualitas, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan
9	Wongso Dharma PT	Wongso Dharma (021-5000000)	Café	Wongso RT 1/100 1, Dusun 1, Agrejo, Sukoharjo	0401	Pengembangan desain dan identitas produk, standarisasi kualitas, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan
10	Wongso Dharma PT	Wongso Dharma (021-5000000)	Café	Wongso RT 1/100 1, Dusun 1, Agrejo, Sukoharjo	0401	Pengembangan desain dan identitas produk, standarisasi kualitas, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan, antara lain: pengolahan ikan



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
RISET DAN INOVASI DAERAH

Gedung Menara Wijaya Lantai 2
Jalan Jenderal Sudirman Nomor 199, Sukoharjo, Jawa Tengah,
Kode Pos 57521, Telepon (0271) 593068, Faksimile (0271) 593335,
Laman www.bapperida.sukoharjokab.go.id, Pos-el bapperida@sukoharjokab.go.id

BERITA ACARA
PENYUSUNAN RENCANA TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BAPPERIDA KABUPATEN SUKOHARJO
TRIWULAN III TAHUN 2026

Pada hari ini, Selasa tanggal Dua Puluh Sembilan bulan September tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam telah dilaksanakan Rapat Koordinasi Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bapperida Kabupaten Sukoharjo di Rm. Soto Pak Harto, Begajah, Sukoharjo. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyepakati Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut :

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penambahan fitur text to speech	Triwulan IV	Sekretariat
2	Waktu Penyelesaian	Penyesuaian waktu terkait penjadwalan desk	Triwulan IV	Semua Bidang
3	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sharing data terkait kegiatan KKN melalui website Bapperida	Triwulan IV	Bidang Rinov

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sukoharjo, 29 September 2026

No	Nama	Kedudukan dalam Tim	Tanda Tangan	
1	Drs. Rudiyanto, M.Si	Penanggung Jawab	1 	
2	Agus Purwantoro, SE, M.M	Ketua		2 
3	Ninik Setyowati, S.IP, M.M	Sekretaris	3 	
4	Jajang Amiroso, S.Si, M.M	Anggota		4 
5	Iwin Cahya Wijaya, S.T, M.M	Anggota	5 	
6	Carolina Khusnul Khotimah, S.T	Anggota		6 
7	Ari Kustanto, S.Kom	Anggota	7 	
8	Girang Adi Nugroho, S.Sos	Anggota		8 
9	Dwi Suryani, S.E	Anggota	9. 	



Kepala Bapperida



Drs. Rudiyanto, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19681019 198803 1 002