

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



**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
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. Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik 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 public secara periodic,
- 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 BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK 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	Pelayanan Permohonan Data dan Informasi	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 Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Semester II Tahun 2025. 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 Okt 2025 - 07 Okt 2025	7
2	Pengumpulan Data	08 Okt 2025 - 24 Nov 2025	48
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	25 Nov 2025 - 26 Nov 2025	2
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	27 Nov 2025 - 30 Nov 2025	4

#### 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 Permohonan Data dan Informasi	50	44
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>44</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 45 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	33	73.33%
		Perempuan	12	26.67%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	2.22%
		SMP/Sederajat	1	2.22%
		SMA/Sederajat	19	42.22%
		D1/D2/D3	2	4.44%
		D4/S1	21	46.67%
		S2	0	0%
		S3	1	2.22%
3.	Pekerjaan	ASN	5	11.11%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	15	33.33%
		Wirausaha	7	15.56%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	8	17.78%
		Petani/Nelayan	1	2.22%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	2.22%
		Pensiunan	3	6.67%
		Lainnya	4	8.89%
	Perangkat Desa	1	2.22%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	45	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

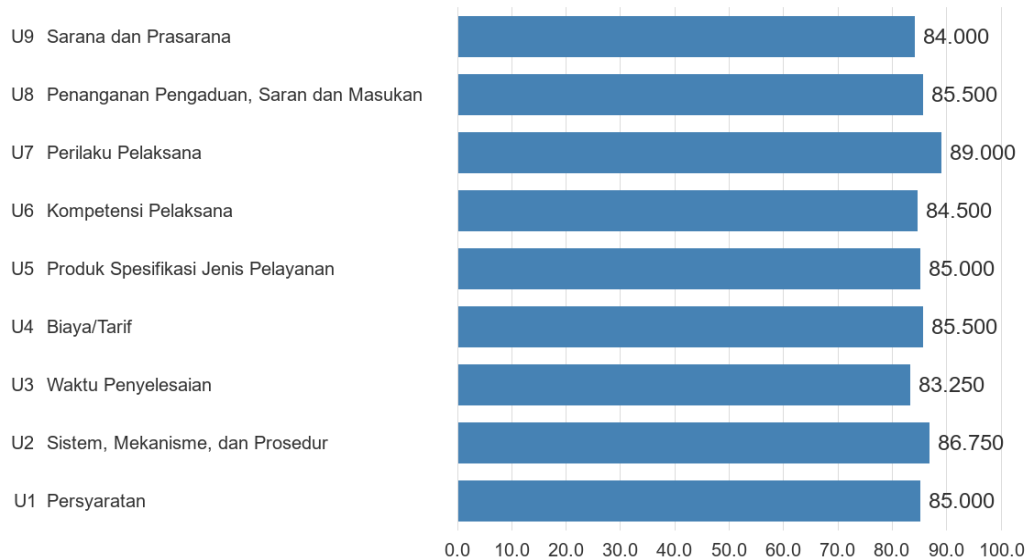
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 Permohonan Data dan Informasi	45	85.00	86.67	83.33	85.56	85.00	84.44	88.89	85.56	83.89	85.39
Rerata IKM Per Unsur			85.00	86.75	83.25	85.50	85.00	84.50	89.00	85.50	84.00	85.39
IKM Unit Layanan			<b>85.39</b>									
Mutu Unit Layanan			<b>Baik (B)</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, Sarana dan Prasarana, 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:

- Terus melakukan pengembangan dalam pelayanan kepada masyarakat,
- Sebaiknya disamping diberi form pencairan berupa soft file, juga diberi dalam bentuk print out,
- Prosedural lebih diefisienkan, mempercepat proses pencairan,
- Dimohon pembuatan grup whatsapp hibah bisa lebih di percepat lagi njih bapak / ibu, untuk menyambung komunikasi informasi lebih lanjut. Matur nuwun bapak / ibu,
- Pertanyaan pertanyaan dari setiap penerima hibah yang belum paham selalu direspon dan di tanggapi dengan solusi jawaban yang tepat dan bijak Alhamdulillah tanggapan nya bagus dan bertanggung jawab sesuai bidang dan ahlinya,
- Sudah cukup baik, pelayanan ditambah model on-line sehingga dapat mempercepat dan mempermudah pekerjaan.

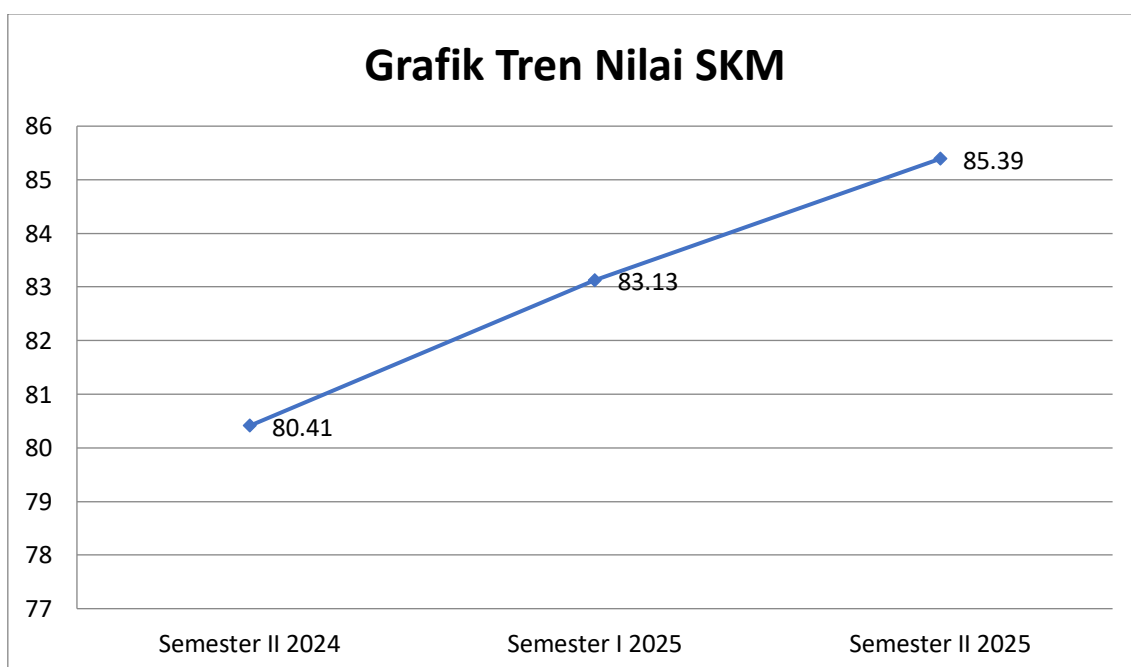
Atas dasar temuan tersebut, Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur 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	Membuat Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja dan waktu penyelesaian pekerjaan	Bulan Maret 2026	Bidang Politik Dalam Negeri dan Organisasi Kemasyarakatan
2	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan teknologi informatika	Bulan Februari 2026	Bidang Politik Dalam Negeri dan Organisasi Kemasyarakatan
3	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait pelayanan untuk meningkatkan kompetensi	Bulan Maret 2026	Sekretariat

#### 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik 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 Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik 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 (SKM) oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik periode Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

**Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,34
2	Prosedur	3,37
3	Biaya/tarif	3,32
4	Waktu pelayanan	3,29
5	Kompetensi pelaksana	3,37
6	Perilaku pelaksana	3,34
7	Sarana dan Prasarana	3,27
8	Produk layanan	3,29
9	Penanganan Pengaduan	3,34

Berkaca pada data diatas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik 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	Sarana dan Prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan	Sudah	Untuk meningkatkan sarana dan prasarana dalam pelayanan dibuatkan Grup WA untuk penerima hibah, sehingga kalau ada pertanyaan bisa langsung disampaikan di group atau japri kepada admin. Tantangan yang dihadapi ada beberapa penerima layanan berusia lansia yang masih belum familiar dengan TI.	
2	Produk Layanan	Melaksanakan Monev terhadap layanan	Sudah	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	
3	Waktu Penyelesaian	Menetapkan SOP Pelayanan	Belum	SOP masih dalam proses	

## BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 45 orang mengisi SKM pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Permohonan Data dan Informasi, dengan total responden sebanyak 45 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 85.39. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelaksana.
- Rencana tindak lanjut dari periode sebelumnya telah dilaksanakan, yaitu meningkatkan sarana dan prasarana dalam pelayanan. Untuk meningkatkan sarana dan prasarana dalam pelayanan dibuatkan Grup WA untuk penerima hibah.

Sukoharjo, 30 November 2025

Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik



Budi Santoso, SE.,MM.

Pembina Tingkat I

NIP. 19691120 199503 1 002

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

<b>A. IDENTITAS RESPONDEN</b>			
<b>Jenis Layanan:</b>			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan:		Usia:	
<input type="checkbox"/> Tidak Sekolah		<input type="checkbox"/> < 17 tahun	
<input type="checkbox"/> SD/Sederajat		<input type="checkbox"/> 17-25 tahun	
<input type="checkbox"/> SMP/Sederajat		<input type="checkbox"/> 26-34 tahun	
<input type="checkbox"/> SMA/Sederajat		<input type="checkbox"/> 35-44 tahun	
<input type="checkbox"/> D1/D2/D3		<input type="checkbox"/> 45-54 tahun	
<input type="checkbox"/> D4/S1		<input type="checkbox"/> 55-65 tahun	
<input type="checkbox"/> S2		<input type="checkbox"/> >65 tahun	
<input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan:			
<input type="checkbox"/> ASN	<input type="checkbox"/> Swasta	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Pensiunan
<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> Wirausaha	<input type="checkbox"/> Petani/Nelayan	<input type="checkbox"/> Lainnya
<input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance	_____
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 Mental	
<input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik	

<b>A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b>	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	

Kritik dan Saran:
-------------------

## 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

