

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



**KELURAHAN KRIWEN
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	11
BAB IV KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	16

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)	
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	12

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 KRIWEN 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;

- o Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- o Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan KELURAHAN KRIWEN 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 ADMINISTRASI TERPADU	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:

- o Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- o Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- o Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- o Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- o Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- o Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- o 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 KRIWEN 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 4 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 2025 - 31 Jul 2025	23 Hari
2	Pengumpulan Data	01 Agus 2025 -29 Nov 2025	96 Hari
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	30 Nov 2025 – 01 Des 2025	3 Hari
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	30 Nov 2025 – 05 Des 2025	6 Hari

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 ADMINISTRASI TERPADU	225	144
Total		225	144

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 120 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	71	59.17%
		Perempuan	49	40.83%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	2	1.67%
		SMP/Sederajat	10	8.33%
		SMA/Sederajat	82	68.33%
		D1/D2/D3	4	3.33%
		D4/S1	21	17.5%
		S2	1	0.83%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	7	5.83%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	22	18.33%
		Wirausaha	7	5.83%
		Ibu Rumah Tangga	20	16.67%
		Pelajar/Mahasiswa	7	5.83%
		Petani/Nelayan	17	14.17%
		Pekerja Lepas/Freelance	3	2.5%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	37	30.83%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	120	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

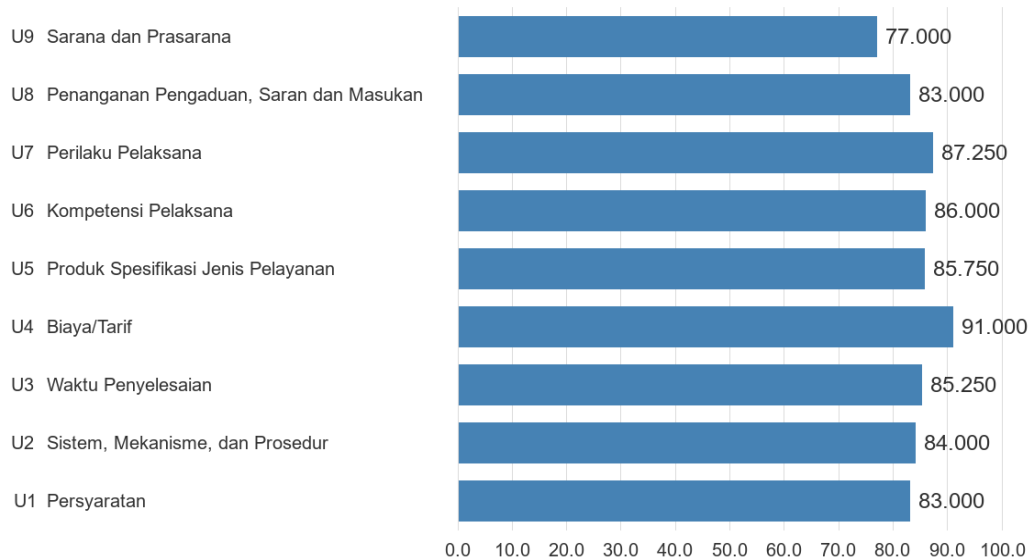
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 ADMINISTRASI TERPADU	120	82.92	83.96	85.21	91.04	85.83	86.04	87.29	82.92	76.88	84.69
Rerata IKM Per Unsur			83.00	84.00	85.25	91.00	85.75	86.00	87.25	83.00	77.00	84.69
IKM Unit Layanan			84.69									
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: Sarana dan Prasarana, Persyaratan, 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:

- Semoga lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang ada. Dan kebersihan lingkungan lebih dijaga
- kami puas dengan pelayanan, Semoga lebih maju lagi
- Selalu semangat dan sabar dlm melayani masyarakat
- Tingkatkan keramahan dan kedisiplinan dlm pelayanan

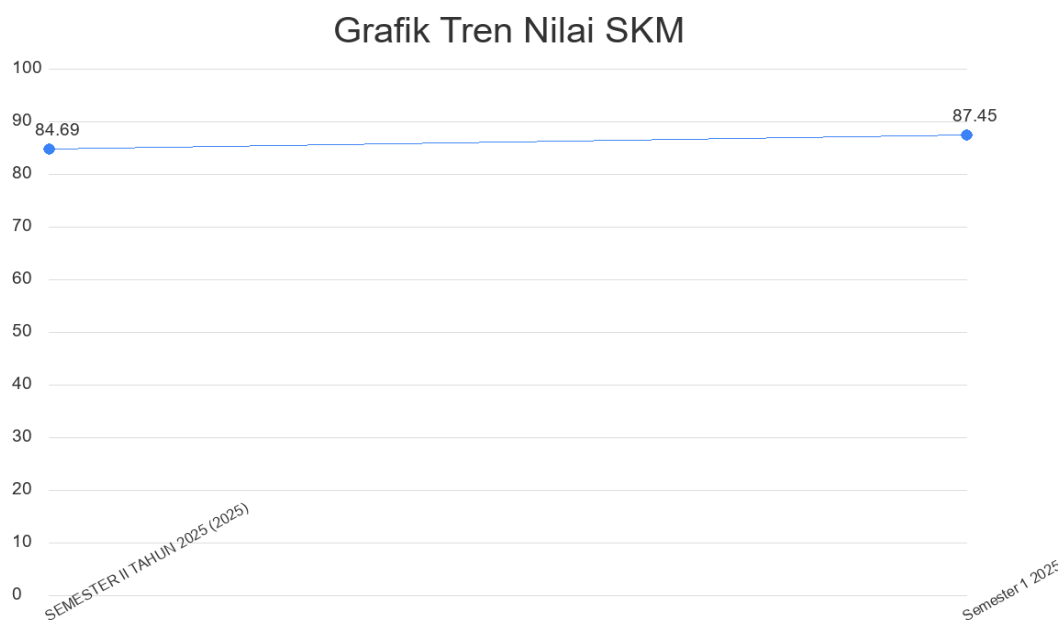
Atas dasar temuan tersebut, KELURAHAN KRIWEN menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Sarana dan Prasarana	RENOVASI DAN PERBAIKAN PENEMPATAN RUANGAN	MARET 2026	LURAH KRIWEN
2	Persyaratan	Melakukan Sosialisasi Melalui Pertemuan RT dan RW serta membuat Surat Edaran	FEBRUARI 2026	LURAH KRIWEN
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penunjukan Petugas Admin untuk menangani perihal pengaduan, saran dan masukan	MARET 2026	LURAH KRIWEN

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KELURAHAN KRIWEN 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 KRIWEN telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III

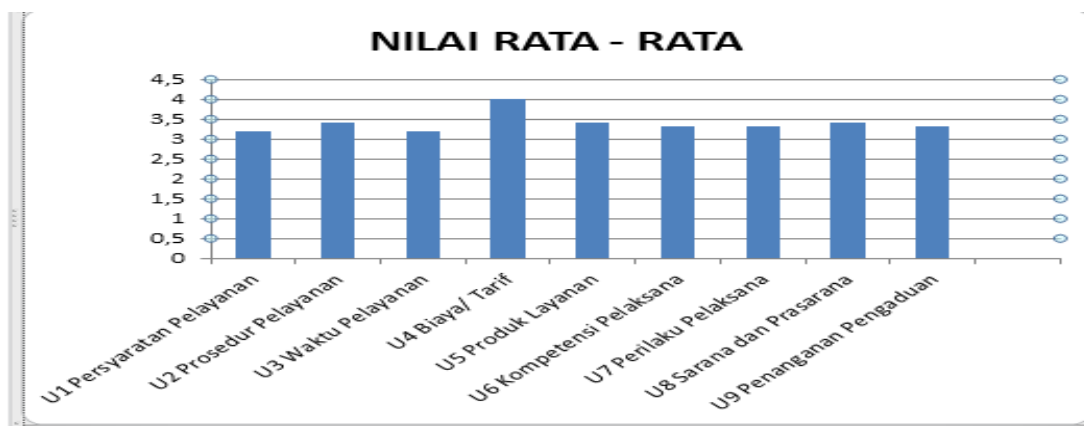
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3,386
U2	Prosedur pelayanan	3,507
U3	Waktu pelayanan	3,371
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,464
U6	Kompetensi pelaksana	3,393
U7	Perilaku pelaksana	3,443
U8	Sarana dan Prasarana	3,507
U9	Penanganan Pengaduan	3,450

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	87,47	=	Baik
--	--------------	----------	-------------



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 Pelayanan	Petugas Register membantu dalam kegiatan pelayanan umum	Sudah	Petugas Register selalu berada di ruang pelayanan umum untuk membantu kegiatan pelayanan dan untuk hambatan adalah apabila petugas register kerja di wilayah atau dilingkungan	
2	Persyaratan Pelayanan	Lebih mengedukasi perihal syarat yang harus dibawa saat mencari surat	Sudah	Sudah melakukan edukasi terhadap masyarakat melalui pertemuan RT/RW dan hambatan terletak pada minimnya masyarakat membaca persyaratan yang harus dibawa	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 120 orang mengisi SKM pada KELURAHAN KRIWEN. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU, dengan total responden sebanyak 120 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di KELURAHAN KRIWEN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 84.69. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Persyaratan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Tidak ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

Kriwen, 01 Desember 2025



LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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 SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

