

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



KECAMATAN BENDOSARI
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 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	8
2.1 Analisis Responden	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	10
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	11
2.4 Tren Nilai SKM	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	13
BAB IV KESIMPULAN	17
LAMPIRAN.....	18
1. Kuesioner	18
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	20

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	10
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut	11
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.

KECAMATAN BENDOSARI 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 KECAMATAN BENDOSARI 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 Kesejahteraan Sosial	online & offline
2	Layanan Ketentraman dan Ketertiban	online & offline
3	Layanan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	online & offline
4	Layanan Pemerintahan	online & offline
5	Layanan Umum	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 KECAMATAN BENDOSARI dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN III 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 Jul 2026 - 10 Jul 2026	10
2	Pengumpulan Data	01 Jul 2026 - 18 Sep 2026	80
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	14 Sep 2026 - 18 Sep 2026	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	14 Sep 2026 - 18 Sep 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	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Layanan Kesejahteraan Sosial	10	10
2	Layanan Ketentraman dan Ketertiban	10	10
3	Layanan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	14	14
4	Layanan Pemerintahan	14	14
5	Layanan Umum	150	108
Total		198	156

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 171 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	96	56.14%
		Perempuan	75	43.86%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	10	5.85%
		SMP/Sederajat	10	5.85%
		SMA/Sederajat	95	55.56%
		D1/D2/D3	2	1.17%
		D4/S1	53	30.99%
		S2	1	0.58%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	2	1.17%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	60	35.09%
		Wirausaha	7	4.09%
		Ibu Rumah Tangga	17	9.94%
		Pelajar/Mahasiswa	16	9.36%
		Petani/Nelayan	16	9.36%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	8	4.68%
		Perangkat Desa	45	26.32%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	171	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%

		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

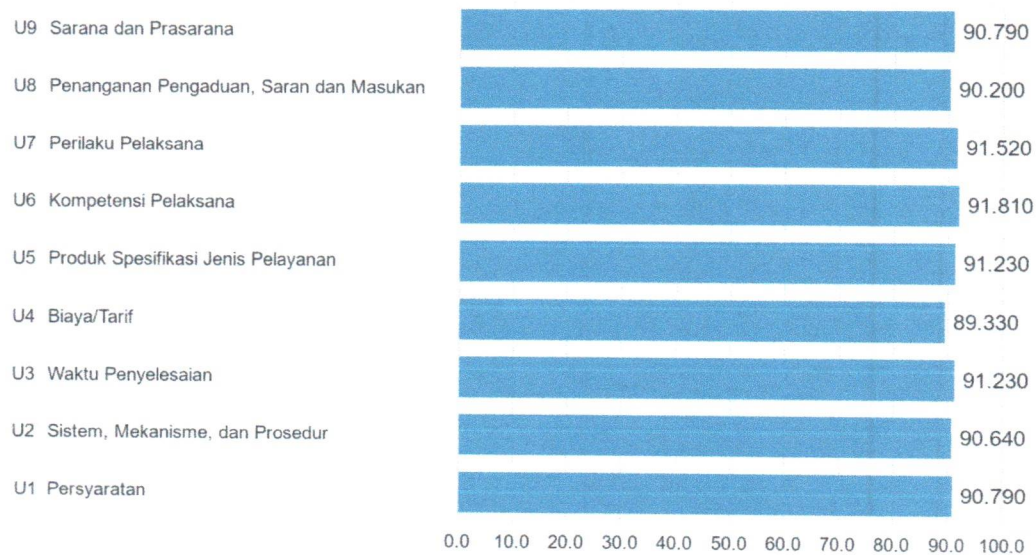
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

[illegible]

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: Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

Tidak ada saran/kritik yang dipilih untuk ditampilkan dalam laporan. Atas dasar temuan tersebut, KECAMATAN BENDOSARI 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:

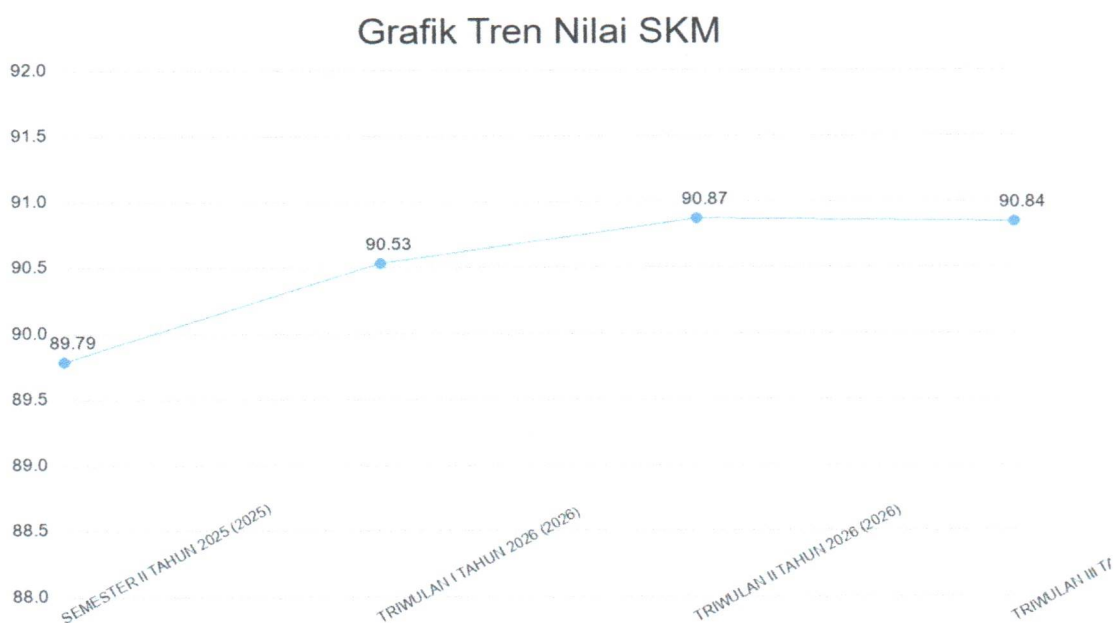
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya/Tarif	- Mengunggah rincian tarif pelayanan Rp. 0., ke media sosial resmi dan kanal informasi Kecamatan	Bulan Oktober Tahun 2026	Kasi Pelayanan Umum dan Admin Media Sosial

2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Optimalisasi layanan PAM SISWA - Optimalisasi Layanan Aduan Melalui media sosial - Menerima Aduan dalam bentuk lisan	Bulan Oktober Tahun 2026	Admin PAMSISWA dan Media Sosial
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Penyediaan Panduan Alur Prosedur Interaktif via WhatsApp PAM SISWA dan Media Sosial - Membuat Papan Alur Prosedur	Bulan Oktober Tahun 2026	Kasi Pelayanan Umum dan Admin Media Sosial

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KECAMATAN BENDOSARI 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 KECAMATAN BENDOSARI telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

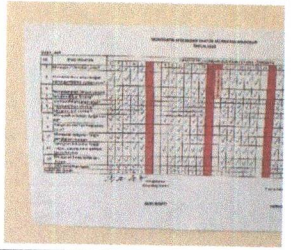
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh KECAMATAN BENDOSARI periode TRIWULAN II TAHUN 2026 (2026) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

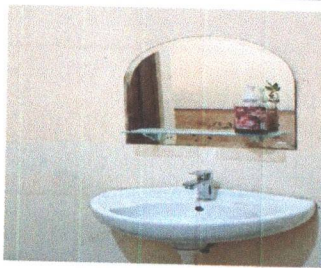
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

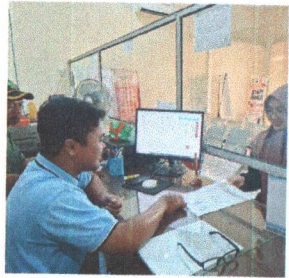
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	91.36
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.14
3	Waktu Penyelesaian	91.82
4	Biaya/Tarif	94.55
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90.00
6	Kompetensi Pelaksana	90.23
7	Perilaku Pelaksana	87.95
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94.32
9	Sarana dan Prasarana	86.59

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. KECAMATAN BENDOSARI 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 Kegi
1	Perilaku Pelaksana	Memaksimalkan Rencana Tindak Lanjut Triwulan I yaitu: 1. Briefing Pagi 15 Menit setiap pagi untuk memulai pekerjaan 2. Pelatihan Internal cara menyapa, menjelaskan, dan menangani keluhan warga 3. Memaksimalkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun)	Sudah	Deskripsi: - Terlaksana briefing pagi dipimpin Camat/Sekcam/ Kepegawaian untuk penyelarasan target, pengarahan kedisiplinan, dan evaluasi harian. - Pemasangan banner/ Poster edukasi 5S, penataan ruang tunggu ramah warga, dan evaluasi berkala oleh Tim Penilai Internal. Hambatan: -	 
2	Sarana dan Prasarana	1. Optimalisasi sarana sirkulasi udara dan penataan area tunggu pelayanan. 2. Peningkatan intensitas pemeliharaan	Sudah	Deskripsi: - Melengkapi seluruh fasilitas pendukung seperti sabun cuci tangan, gantungan baju, tempat sampah tertutup, dan pembersih udara. - Menempelkan lembar Checklist Kebersihan Toilet yang diparaf	

		kebersihan fasilitas toilet pelayanan. 3. Penyegaran dan Penataan Ulang Informasi Pelayanan: Memperbarui papan petunjuk (signage) yang kusam/salah dan menata ulang meja formulir agar lebih rapi		langsung oleh petugas dan supervisor. Hambatan: - Belum Adanya dana untuk Melakukan perbaikan serta servis berkala pendingin udara (AC) di ruang tunggu utama	 
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Memaksimalkan Penerapan Double-Check System: Menugaskan petugas front office untuk selalu mengedukasi warga agar mengecek kembali dokumennya sebelum meninggalkan ruangan, serta siap membantu jika butuh revisi instan.	Sudah	Deskripsi: - Petugas meminta pemohon mencocokkan data utama (Nama, NIK, Tempat/Tgl Lahir, Alamat, serta Tanda Tangan/Cap) - Sosialisasi dan edukasi ketentuan masa berlaku serta kegunaan produk layanan di media sosial Hambatan: -	

		2. Sosialisasi dan edukasi ketentuan masa berlaku serta kegunaan produk layanan.			
--	--	--	--	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

- a. Sebanyak 171 orang mengisi SKM pada KECAMATAN BENDOSARI. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan Umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 117 orang.
- b. Pelaksanaan pelayanan publik di KECAMATAN BENDOSARI, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 90.84. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- c. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan.

Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KECAMATAN BENDOSARI telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 28 September 2026

CAMAT BENDOSARI

FIRMANSYAH MAYMORA, S.STP., MH

Pembina Tingkat I

NIP. 19830517 2001121 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN BENDOSARI

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 (Foto Pelaksanaan SKM)

