

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



KECAMATAN GROGOL
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 9

 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 10

 2.4 Tren Nilai SKM..... 11

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 13

BAB IV KESIMPULAN..... 16

LAMPIRAN 17

 1. Kuesioner 17

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) **Error!**
 Bookmark not defined.

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 9

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 GROGOL 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 GROGOL 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 Pemberdayaan Masyarakat Desa	online & offline
2	Pelayanan Pemerintahan	online & offline
3	Pelayanan Ketenteraman dan Ketertiban	online & offline
4	Layanan Publik Umum	online & offline
5	Pelayanan Kesejahteraan Sosial	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 GROGOL dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN II 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 Apr 2026 - 14 Apr 2026	14
2	Pengumpulan Data	15 Apr 2026 - 30 Jun 2026	77
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	30 Jun 2026 - 30 Jun 2026	1
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	30 Jun 2026 - 30 Jun 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	Pelayanan Pemberdayaan Masyarakat Desa	14	14
2	Pelayanan Pemerintahan	28	28
3	Pelayanan Ketenteraman dan Ketertiban	30	28
4	Layanan Publik Umum	900	269
5	Pelayanan Kesejahteraan Sosial	20	19
Total		992	358

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 360 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

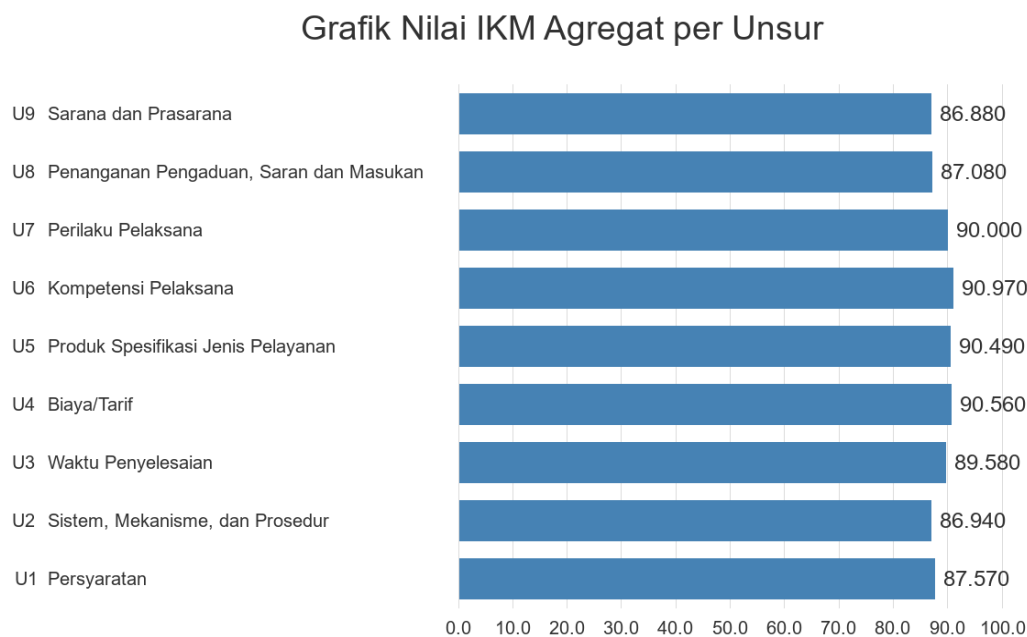
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	212	58.89%
		Perempuan	148	41.11%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0.28%
		SD/Sederajat	3	0.83%
		SMP/Sederajat	16	4.44%
		SMA/Sederajat	213	59.17%
		D1/D2/D3	9	2.5%
		D4/S1	116	32.22%
		S2	1	0.28%
		S3	1	0.28%
3.	Pekerjaan	ASN	3	0.83%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	127	35.28%
		Wirausaha	36	10%
		Ibu Rumah Tangga	19	5.28%
		Pelajar/Mahasiswa	52	14.44%
		Petani/Nelayan	1	0.28%
		Pekerja Lepas/Freelance	34	9.44%
		Pensiunan	3	0.83%
		Lainnya	32	8.89%
		Perangkat Desa	53	14.72%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	360	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

[illegible]



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: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

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

- Sudah baik namun perlu untuk ditingkatkan
- pelayanan gratis tanpa biaya
- ruangnya kurang dingin, terima kasih
- parkir tidak rapi
- pelayanan beneran gratis, tidak ada biaya

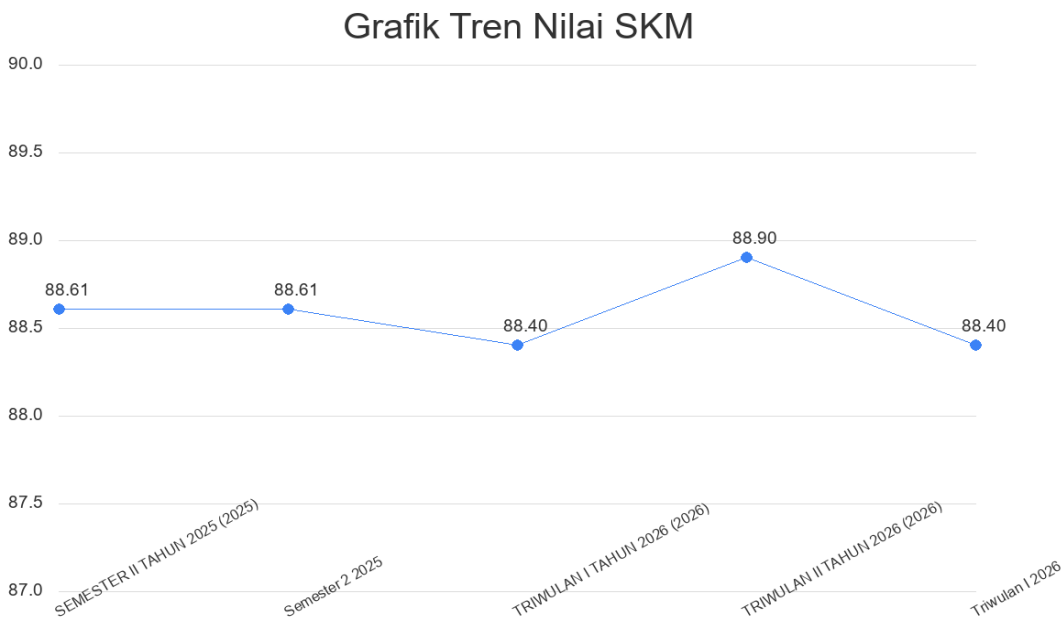
Atas dasar temuan tersebut, KECAMATAN GROGOL menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Melakukan pelatihan kepada petugas pelayanan untuk memiliki kemampuan memberikan penjelasan yang konsisten kepada masyarakat dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan umpan balik (saran dan masukan) melalui kotak saran.	3 bulan	Camat
2	Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi dan mempublikasikan melalui akun media sosial kecamatan bila semua pelayanan yang dilakukan di kecamatan gratis	3 bulan	Camat
3	Persyaratan	Melakukan sosialisasi dan mempublikasikan melalui akun media sosial kecamatan mengenai persyaratan dokumen yang dibutuhkan pada kegiatan pelayanan yang dilakukan di kecamatan	3 bulan	Camat

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KECAMATAN GROGOL 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 fluktuatif dari periode ke periode. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa KECAMATAN GROGOL 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 KECAMATAN GROGOL periode TRIWULAN I 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	87.96
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.32
3	Waktu Penyelesaian	88.39
4	Biaya/Tarif	87.39
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88.53
6	Kompetensi Pelaksana	89.46
7	Perilaku Pelaksana	88.68
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89.32
9	Sarana dan Prasarana	88.68

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. KECAMATAN GROGOL 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	Persyaratan	Melakukan sosialisasi dan mempublikasikan melalui akun media sosial kecamatan mengenai persyaratan dokumen yang dibutuhkan pada kegiatan pelayanan yang dilakukan di kecamatan	Sudah	Deskripsi: Melakukan sosialisasi dan mempublikasikan melalui akun media sosial kecamatan mengenai persyaratan dokumen yang dibutuhkan pada kegiatan pelayanan yang dilakukan di kecamatan Hambatan: Tidak semua warga mengakses profil instagram kecamatan ketika membutuhkan pelayanan	Terlampir
2	Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi dan mempublikasikan melalui akun media sosial kecamatan bila semua pelayanan yang dilakukan di kecamatan gratis	Sudah	Deskripsi: Memberikan informasi terkait semua pelayanan yang diberikan gratis pada media sosial kecamatan Hambatan: tidak semua warga mengakses profil instagram kecamatan	Terlampir
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan pelatihan kepada petugas pelayanan untuk memiliki kemampuan memberikan penjelasan yang konsisten kepada masyarakat	Sudah	Deskripsi: memberikan pelatihan mengenai beberapa pelayanan dan penulisan nomor surat rekomendasi serta mendorong masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran pada tempat yang sudah disediakan Hambatan: masyarakat belum	Terlampir

		dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan umpan balik (saran dan masukan) melalui kotak saran.		terdorong untuk memberikan kritik dan saran tertulis	
--	--	---	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 360 orang mengisi SKM pada KECAMATAN GROGOL. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan Publik Umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 270 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di KECAMATAN GROGOL, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 88.9. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KECAMATAN GROGOL telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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 Pelaksanaan SKM



3. Lampiran Tabel 3.3 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

1. Melakukan sosialisasi dan mempublikasikan melalui akun media sosial kecamatan mengenai persyaratan dokumen yang dibutuhkan pada kegiatan pelayanan yang dilakukan di kecamatan



2. Melakukan sosialisasi dan mempublikasikan melalui akun media sosial kecamatan bila semua pelayanan yang dilakukan di kecamatan gratis



3. Melakukan pelatihan kepada petugas pelayanan untuk memiliki kemampuan memberikan penjelasan yang konsisten kepada masyarakat

