

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



**BAGIAN PEMERINTAHAN  
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.....	15
LAMPIRAN .....	16
1. Kuesioner.....	16
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) .....	18

## 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).....	11
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. BAGIAN PEMERINTAHAN 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 BAGIAN PEMERINTAHAN 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	Layanan Administrasi Kewilayahan	online
2	Layanan Administrasi Pemerintahan	online
3	Layanan Kerjasama dan Otonomi Daerah	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:

- 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 BAGIAN PEMERINTAHAN 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 N/A. 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	03 – 05 November 2025	2
2	Pengumpulan Data	06 – 14 November 2025	7
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	17 – 21 November 2025	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	24 – 28 November 2025	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 Administrasi Kewilayahan	25	24
2	Layanan Administrasi Pemerintahan	48	44
3	Layanan Kerjasama dan Otonomi Daerah	20	19
<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>87</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 88 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	55	62.5%
		Perempuan	33	37.5%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	12	13.64%
		D1/D2/D3	22	25%
		D4/S1	40	45.45%
		S2	14	15.91%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	68	77.27%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	4	4.55%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	2	2.27%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	1	1.14%
		Perangkat Desa	13	14.77%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	88	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

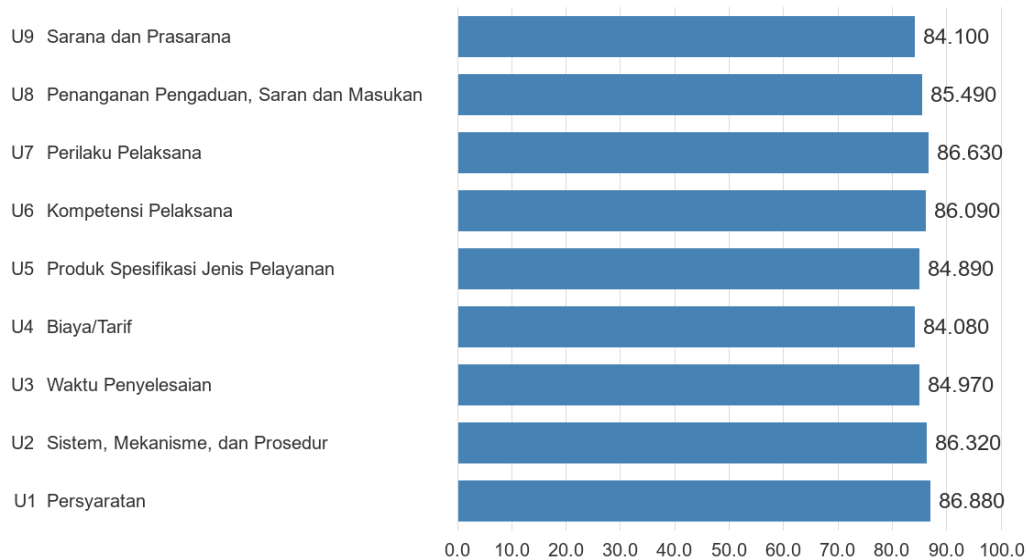
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Layanan Administrasi Kewilayahan	24	87.50	86.46	83.33	83.33	81.25	83.33	83.33	84.38	81.25	83.78
2	Layanan Administrasi Pemerintahan	44	86.36	86.36	84.66	85.23	86.36	86.93	87.50	86.36	85.23	86.08
3	Layanan Kerjasama dan Otonomi Daerah	20	87.50	86.25	87.50	82.50	86.25	87.50	88.75	85.00	85.00	86.25
Rerata IKM Per Unsur			86.88	86.32	84.97	84.08	84.89	86.09	86.63	85.49	84.10	85.49
IKM Unit Layanan			85.49									
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: Biaya/Tarif, Sarana dan Prasarana dan Waktu Penyelesaian

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

- Sudah sesuai mohon untuk dipertahankan sangat memuaskan
- Buat media informasi dgn format media sosial
- Tetap semangat dan konsisten dalam memberikan pelayanan
- Pelayanan sudah baik
- Terus tingkatkan yang sudah baik
- Pelayanan tepat waktu dan ramah
- Pelayanan ditingkatkan serta berkolaborasi dengan teknologi modern
- baik, pertahankan dan tingkarkan kualitas pelayanan
- Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan
- Layanan yang diberikan sudah baik, agar dipertahankan

Atas dasar temuan tersebut, BAGIAN PEMERINTAHAN 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

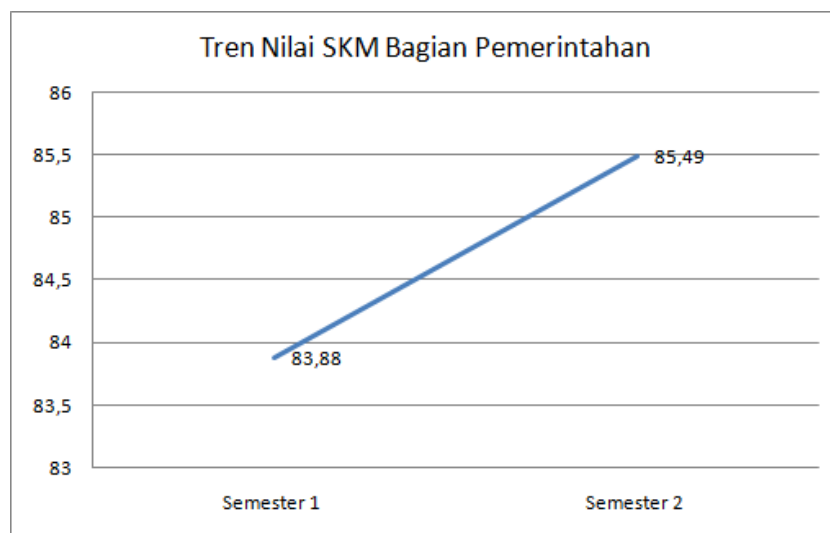
yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

**Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut**

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya/Tarif	Menginformasikan bahwa biaya/tarif pelayanan di Bagian Pemerintahan tidak dipungut biaya/gratis	Bulan Maret Tahun 2026	Semua Sub Koordinator Bagian Pemerintahan
2	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki kualitas sarana dan prasarana	Bulan Maret Tahun 2026	Semua Sub Koordinator Bagian Pemerintahan
3	Waktu Penyelesaian	Melaksanakan evaluasi perbaikan terkait waktu pelayanan	Bulan Maret Tahun 2026	Semua Sub Koordinator Bagian Pemerintahan

#### 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BAGIAN PEMERINTAHAN 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 kenaikan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa BAGIAN PEMERINTAHAN telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

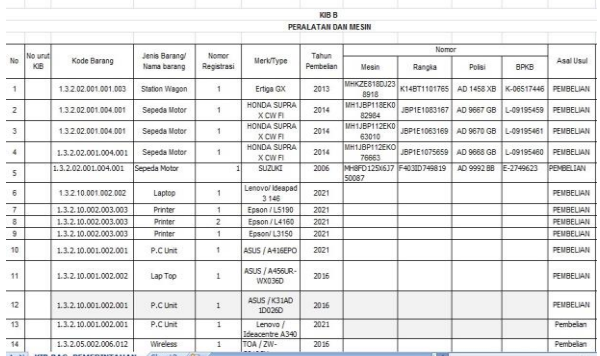
**BAB III**  
**HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**


Tidak ada data laporan dari periode sebelumnya untuk ditampilkan karena ini adalah periode pelaporan pertama dalam sistem.

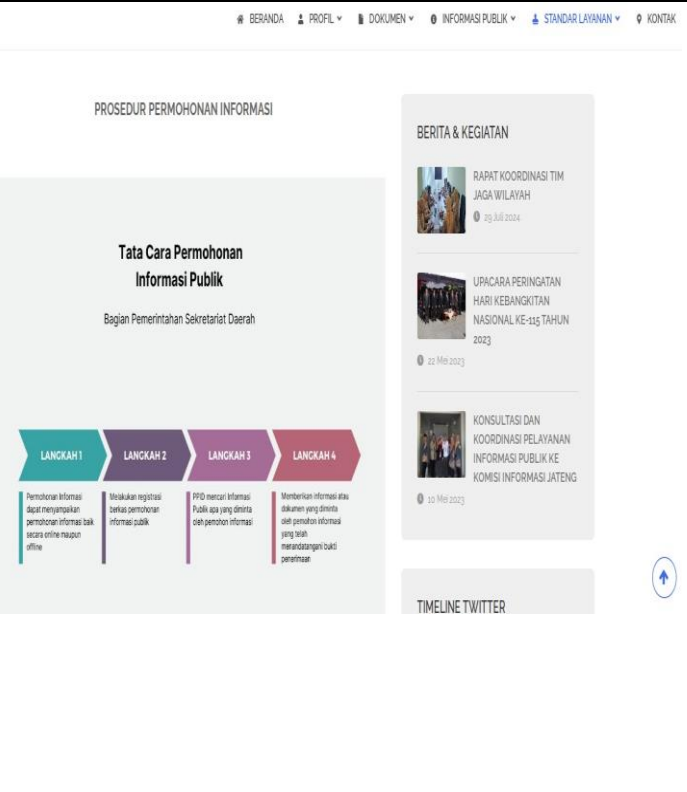
**Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,17
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25
3	Waktu Penyelesaian	3,15
4	Biaya/Tarif	4,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17
6	Kompetensi Pelaksana	3,17
7	Perilaku Pelaksana	3,25
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,90
9	Sarana dan Prasarana	3,12

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	Inventarisasi kondisi sarana dan prasarana	Sudah	Melakukan inventarisasi dan pengecekan kondisi sarana dan prasarana, apabila ada kerusakan segera untuk diperbaiki atau diganti	

2	Waktu Pelayanan	Peningkatan ketertiban petugas dalam waktu pelayanan	Sudah	Melakukan pembinaan terhadap semua staf melalui kegiatan rapat staf	
---	-----------------	--	-------	---	---

3	Persyaratan	Membuat informasi tentang persyaratan pelayanan	Sudah	Membuat informasi tentang persyaratan pelayanan yang dicantumkan pada website	 <p>The screenshot shows a website page with the following content:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Navigation menu: BERANDA, PROFIL, DOKUMEN, INFORMASI PUBLIK, STANDAR LAYANAN, KONTAK</li> <li>Section: PROSEDUR PERMOHONAN INFORMASI</li> <li>Section: Tata Cara Permohonan Informasi Publik</li> <li>Sub-section: Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah</li> <li>Process flow diagram with four steps:       <ul style="list-style-type: none"> <li>LANGKAH 1: Pemohonan informasi dapat disampaikan permohonan informasi baik secara online maupun offline</li> <li>LANGKAH 2: Melakukan negosiasi berkas permohonan informasi publik</li> <li>LANGKAH 3: PPD mencari informasi Publik apa yang diminta oleh pemohon informasi</li> <li>LANGKAH 4: Memberikan informasi atau dokumen yang diminta oleh pemohon informasi yang telah menandatangani bukti penerimaan</li> </ul> </li> <li>Section: BERITA &amp; KEGIATAN       <ul style="list-style-type: none"> <li>RAPAT KOORDINASI TIM JAGA WILAYAH (29 Juli 2024)</li> <li>UPACARA PERINGATAN HARI KEBANGKITAN NASIONAL KE-115 TAHUN 2023 (22 Mei 2023)</li> <li>KONSULTASI DAN KOORDINASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK KE KOMISI INFORMASI JATENG (10 Mei 2023)</li> </ul> </li> <li>Section: TIMELINE TWITTER</li> <li>Up arrow icon</li> </ul>
---	-------------	---	-------	---	---

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

- Sebanyak 88 orang mengisi SKM pada BAGIAN PEMERINTAHAN. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan Administrasi Pemerintahan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 44 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BAGIAN PEMERINTAHAN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 85.49. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian.
- Tidak ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

Sukoharjo, 30 November 2025  
Kepala Bagian Pemerintahan,



Ari Haryanto, S.Pd.,M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP 19690329 199903 1 002

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BAGIAN PEMERINTAHAN

<b>A. IDENTITAS RESPONDEN</b>			
<b>Jenis Layanan:</b>			
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	

<b>A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b>	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p>	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p>
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p>	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p>
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p>	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p>
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p>	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p>
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p>	

<p>Kritik dan Saran:</p>    
--

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

