

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



DINAS SOSIAL
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	7
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	11
2.4 Tren Nilai SKM	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	15
BAB IV KESIMPULAN.....	17
LAMPIRAN.....	18
1. Kuesioner.....	18
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	20
3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan Realisasi Tindak Lanjut (RTL)	21

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..... 13

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya) 15

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut 16

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.

DINAS SOSIAL 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 DINAS SOSIAL 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 Bantuan Sosial Santunan Kematian Bagi Keluarga Penduduk Miskin	online
2	Layanan Kartu Indonesia Sehat (KIS)	online
3	Layanan Pemerlu Kesejahteraan Sosial	online
4	Layanan Penerbitan Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)	online
5	Layanan Pengaduan Pengelolaan Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional (DTSEN)	online
6	Layanan Rekomendasi Adopsi Anak	online
7	Pelayanan Bantuan Permakanan Bagi PPKS Di Dalam Panti, Disabilitas, dan Lanjut Usia Tunggal	online
8	Pelayanan Rekomendasi Pengembangan Usaha Dan Pelatihan Usaha Bagi PPKS	online
9	Pemberian Bantuan Alat Bantu Berupa Kursi Roda, Kaki Palsu, Kruk, Alat Bantu Dengar Bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia Yang Berindentitas Kabupaten Sukoharjo	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 DINAS SOSIAL 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	29 Apr 2026 - 30 Apr 2026	2
2	Pengumpulan Data	18 Mei 2026 - 30 Mei 2026	13

3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	02 Jun 2026 - 20 Jun 2026	19
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	22 Jun 2026 - 30 Jun 2026	9

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 Bantuan Sosial Santunan Kematian Bagi Keluarga Penduduk Miskin	10	10
2	Layanan Kartu Indonesia Sehat (KIS)	25	24
3	Layanan Pemerlu Kesejahteraan Sosial	30	28
4	Layanan Penerbitan Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)	10	10
5	Layanan Pengaduan Pengelolaan Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional (DTSEN)	30	28
6	Layanan Rekomendasi Adopsi Anak	10	10
7	Pelayanan Bantuan Permakanan Bagi PPKS Di Dalam Panti, Disabilitas, dan Lanjut Usia Tunggal	10	10
8	Pelayanan Rekomendasi Pengembangan Usaha Dan Pelatihan Usaha Bagi PPKS	10	10
9	Pemberian Bantuan Alat Bantu Berupa Kursi Roda, Kaki Palsu, Kruk, Alat Bantu Dengar Bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia Yang Berindentitas Kabupaten Sukoharjo	10	10
Total		145	140

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 141 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	53	37.59%
		Perempuan	88	62.41%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	4	2.84%
		SD/Sederajat	7	4.96%
		SMP/Sederajat	11	7.8%
		SMA/Sederajat	47	33.33%
		D1/D2/D3	11	7.8%
		D4/S1	55	39.01%
		S2	6	4.26%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	39	27.66%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	18	12.77%
		Wirausaha	7	4.96%
		Ibu Rumah Tangga	35	24.82%
		Pelajar/Mahasiswa	1	0.71%
		Petani/Nelayan	1	0.71%
		Pekerja Lepas/Freelance	2	1.42%
		Pensiunan	1	0.71%
		Lainnya	14	9.93%
		Perangkat Desa	23	16.31%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	130	92.2%
		Disabilitas	11	7.8%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	7	4.96%
		Disabilitas Mental	1	0.71%
		Disabilitas Intelektual	1	0.71%
		Disabilitas Sensorik	2	1.42%

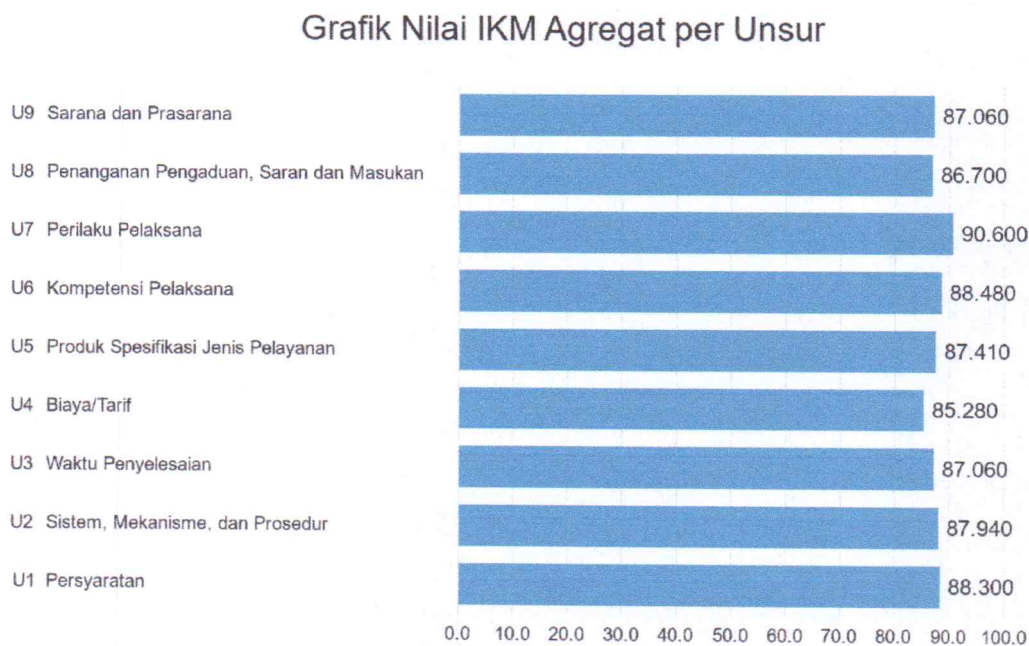
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 Bantuan Sosial Santunan Kematian Bagi Keluarga Penduduk Miskin	9	91.67	86.11	88.89	86.11	88.89	88.89	94.44	83.33	94.44	89.22
2	Layanan Kartu Indonesia Sehat (KIS)	32	81.25	83.59	82.81	81.25	83.59	85.16	85.16	81.25	81.25	82.81
3	Layanan Pemerlu Kesejahteraan Sosial	34	90.44	90.44	89.71	87.50	89.71	90.44	91.91	89.71	88.97	89.92
4	Layanan Penerbitan Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)	13	90.38	86.54	84.62	90.38	88.46	88.46	92.31	88.46	84.62	88.25
5	Layanan Pengaduan Pengelolaan Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional (DTSEN)	4	100.00	100.00	93.75	75.00	93.75	100.00	100.00	100.00	100.00	95.83

6	Layanan Rekomendasi Adopsi Anak	8	84.38	84.38	84.38	84.38	84.38	84.38	81.25	84.38	87.50	81.25	81.25	81.25	83.75
7	Pelayanan Bantuan Permakanan Bagi PPKS Di Dalam Panti, Disabilitas, dan Lanjut Usia Tunggal	11	81.82	84.09	84.09	84.09	84.09	84.09	81.82	84.09	84.09	79.55	81.82		82.75
8	Pelayanan Rekomendasi Pengembangan Usaha Dan Pelatihan Usaha Bagi PPKS	23	92.39	90.22	89.13	85.87	89.13	89.13	89.13	89.13	93.48	91.30	92.39		90.39
9	Pemberian Bantuan Alat Bantu Berupa Kursi Roda, Kaki Palsu, Kruk, Alat Bantu Dengar Bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia Yang Beridentitas Kabupaten Sukoharjo	7	96.43	96.43	92.86	89.29	96.43	96.43	96.43	96.43	100.00	92.86	89.29		94.44
Rerata IKM Per Unsur			88.30	87.94	87.06	85.28	87.41	88.48	90.60	86.70	87.06	87.67	87.67		
IKM Unit Layanan			87.67												
Mutu Unit Layanan			Baik (B)												



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, 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:

- Penerima santunan Kematian kalau bisa desil 1 sampai 5;
- Mohon ditingkatkan lagi,dan maksimalkan SDM untuk menguasai bidangnya;
- semoga bantuan akan terus ada utk masy yg benar" membutuhkan. dan tepat sasaran;
- *Semoga bantuan sosial santunan kematian tetap menjadi program unggulan di dinas sosial sehingga bisa mengurangi beban bagi warga yang layak menerimanya dan tepat sasaran;*
- Kaitan santunan Kematian lanjutkan karena program pro rakyat, trus kaitan data DTKS banyak yg terhapus padahal masih banyak yg di pergunakan sesuai peruntukannya,,mohon cek/ kaji ulang lagi agar masyarakat TDK resah dan tidak menyerbu kantor" Balai Desa lagi,,,🙏🙏🙏🙏;

- Mohon agar proses penurunan desil warga masyarakat lebih dipercepat;
- Semoga kedepannya lebih banyak sosialisasi terkait KIS bantuan dari pemerintah terkait subjek penerima, alur dan prosesnya;
- "Secara keseluruhan, saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Mulai dari kejelasan informasi, prosedur yang mudah, kecepatan respons, hingga fasilitas yang disediakan semuanya sudah sangat baik. Saran saya, pertahankan standar pelayanan prima ini dan terus tingkatkan inovasi agar semakin memudahkan masyarakat ke depannya.";
- Lebih banyak bansos untuk kursi roda;
- Semoga persyaratan lebih mudah lagi untuk yayasan non profit;
- Bimbingan arahan bagi LKS secara berkala sangat dibutuhkan;
- Lebih meningkatkan pendampingan kpd LKS dalam verifikasi atau perpanjangan ijin operasional;
- Lebih meningkatkan layanan secara lebih efektif dan efisien, dan tepat sasaran;
- Alur layanan bisa disampaikan di depan;
- menyeimbangkan empati dengan batas profesional, serta proaktif dalam menjalin koordinasi dengan dinas terkait;
- Buat modul/buku panduan untuk pengoperasian aplikasi siks-ng, dikarenakan tdk hanya fokus pada pekerjaan hanya sbg operator data desa, terkadang karena terlambat menyimak informasi yg disampaikan di grup WA maupun telegram, informasi tersebut tertimpa dengan informasi lainnya yg berkaitan dengan aplikasi siks-ng. Selebihnya fitur2 dalam siks-ng sudah cukup membantu sebagai jawaban dari keresahan masyarakat. Semoga kita semua senantiasa diberikan kemudahan dalam melayani dan membantu Masyarakat;
- Memperbanyak sosialisasi dan pemberian informasi kepada masyarakat terkait DTSEN;
- Semoga petugas dari dinas sosial semuanya bisa satu pemahaman untuk menjelaskan solusi kepada masyarakat yang datang ke dinas sosial, agar tidak beda pemahaman dengan yang dijelaskan di desa. Terimakasih;
- Tingkatkan kerja sama dengan pihak Desa/kelurahan, kecamatan, tenaga pendamping (PKH), dan instansi kesehatan agar penanganan sosial lebih menyeluruh dan sinergi;

- Untuk pelayanan sudah bagus dan komunikatif, masukan saja untuk form format persyaratan pemohon bisa diberikan alternatif mendapatkan langsung dari kantor Dinsos, karena tidak semua pemohon mempunyai fasilitas seperti printer atau hp yang dapat memadai untuk membuka file di Hp. Terimakasih;

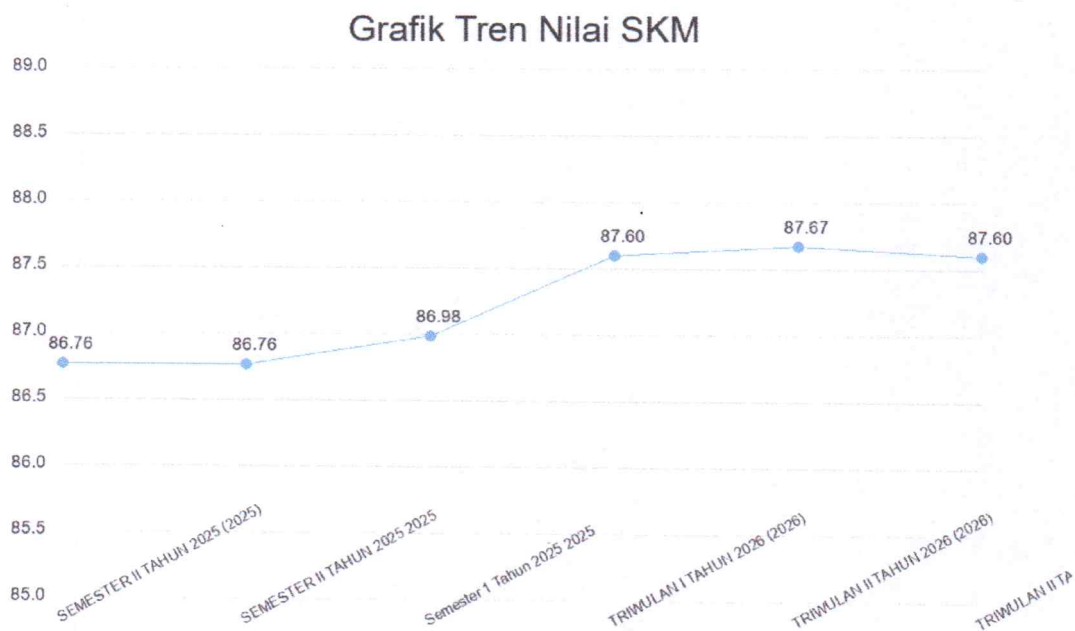
Atas dasar temuan tersebut, DINAS SOSIAL menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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 Review terhadap Standar Pelayanan / SOP dengan peningkatan kompetensi SDM	Triwulan II	Bidang dan Sekretariat Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan sosialisasi layanan Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo dari berbagai Platform Media Sosial baik Offline maupun Online	Triwulan II	Bidang dan Sekretariat Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo
3	Biaya/Tarif	Menginformasikan pelayanan gratis kepada pengguna layanan dari berbagai Platform Media Sosial baik Offline maupun Online	Triwulan II	Bidang dan Sekretariat Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan DINAS SOSIAL 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 DINAS SOSIAL 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 DINAS SOSIAL 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	88.81
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.94
3	Waktu Penyelesaian	86.82
4	Biaya/Tarif	81.59
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89.18
6	Kompetensi Pelaksana	89.05
7	Perilaku Pelaksana	89.93
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88.43
9	Sarana dan Prasarana	87.69

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. DINAS SOSIAL 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	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan Review terhadap Standar Pelayanan / SOP dengan peningkatan kompetensi SDM	Sudah	Deskripsi: Melaksanakan Koordinasi dengan petugas penerima aduan, petugas layanan serta pilar-pilar sosial yang bertugas di lapangan dalam menerima aduan dari Masyarakat serta mekanisme penanganan aduan yang baik, cepat dan solutif pada tanggal Hambatan: -	Ada
2	Biaya/Tarif	Menginformasikan pelayanan gratis kepada pengguna layanan	Sudah	Deskripsi: Melakukan publikasi terkait biaya/tarif baik secara daring maupun secara luring. Hambatan: -	Ada
3	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi layanan Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo	Sudah	Deskripsi: Telah dilaksanakan penambahan SDM / Petugas Pelayanan. Hambatan: Luas Ruang Pelayanan yang kecil, membuat para penerima manfaat kurang nyaman.	Ada

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 141 orang mengisi SKM pada DINAS SOSIAL. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan Pemerlu Kesejahteraan Sosial menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 34 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di DINAS SOSIAL, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 87.67. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, DINAS SOSIAL telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).


Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Sukoharjo,
Dr. YUNIA WAHDIYATI, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19750607 200604 2 020

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL

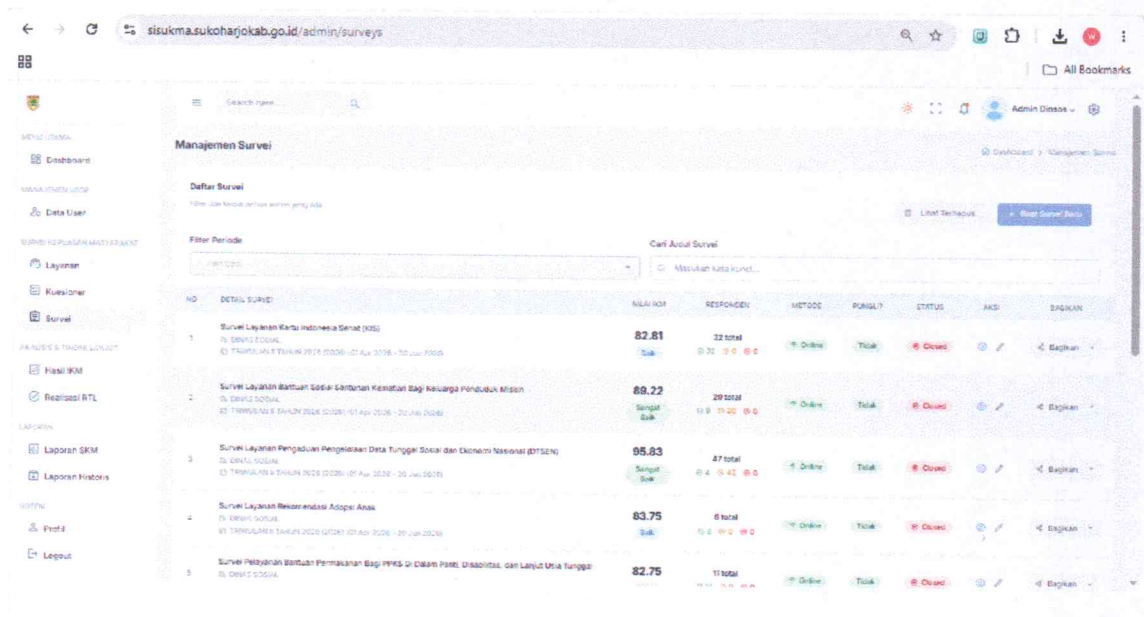
A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan			
Pendidikan: ☐ Tidak Sekolah ☐ SD/Sederajat ☐ SMP/Sederajat ☐ SMA/Sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3		Usia: ☐ < 17 tahun ☐ 17-25 tahun ☐ 26-34 tahun ☐ 35-44 tahun ☐ 45-54 tahun ☐ 55-65 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	

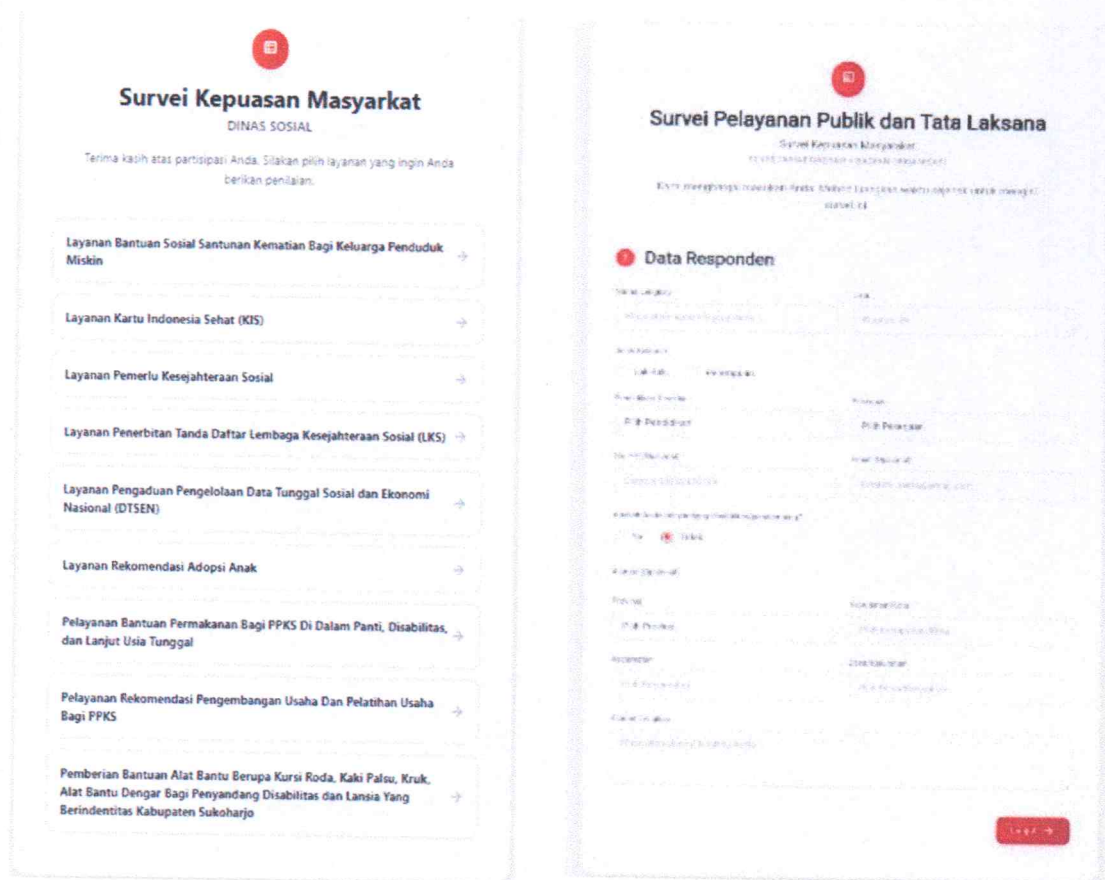
Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

a. Tangkapan Layar melalio Laptop/PC



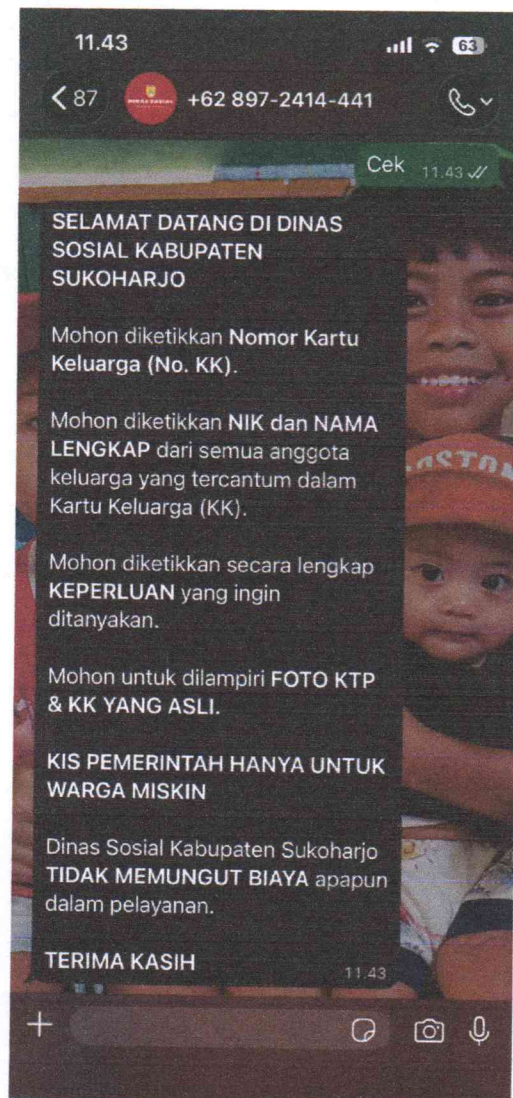
b. Tangkapan layer melalui HP



3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan Realisasi Tindak Lanjut (RTL)
- a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (Melaksanakan Koordinasi dengan petugas penerima aduan, petugas layanan serta pilar-pilar sosial baik dari yang bertugas di lapangan dalam menerima aduan dari Masyarakat serta mekanisme penanganan aduan yang baik, cepat dan solutif.



- b. Biaya/Tarif(Telah dipublikasikan kepada msayarakat terkait Pembiayaan/ tarif pelayanan)



- c. Waktu Penyelesaian (Telah dilaksanakan penambahan SDM / Petugas Pelayanan dari PPPK Paruh Waktu guna meningkatkan kualitas pelayanan)



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO
BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Gedung Menara Wijaya Lantai 6
Jalan Jenderal Sudirman Nomor 199, Sukoharjo, Jawa Tengah
Kode Pos 57521, Telepon (0271) 593068, Faksimile (0271) 593335,
Laman www.bkpsdm.sukoharjokab.go.id, Pos-el bkpsdm@sukoharjokab.go.id

PETIKAN
KEPUTUSAN BUPATI SUKOHARJO
NOMOR : 800.1.2.2/2552 TAHUN 2025

TENTANG
PENGANGKATAN PEGAWAI PEMERINTAH DENGAN PERJANJIAN KERJA PARUH WAKTU
BUPATI SUKOHARJO,

- Menimbang : Bahwa Calon Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja Paruh Waktu yang namanya tersebut dalam Keputusan ini memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja Paruh Waktu;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja;
3. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Teknis Pengadaan Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Mengangkat nama yang tersebut di bawah ini, nomor urut 1529:
- | | |
|----------------------|------------------------------------|
| Nama | : DWI PRANOTO |
| Nomor Induk PPPK | : 199406132025211075 |
| Paruh Waktu | |
| Tempat/Tanggal Lahir | : SUKOHARJO/ 13 Juni 1994 |
| Jenis Kelamin | : PRIA |
| Pendidikan | : SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN / 2013 |
| Jabatan | : OPERATOR LAYANAN OPERASIONAL |
| Gaji/Upah | : SESUAI DI PERJANJIAN KERJA |
| Unit Kerja | : DINAS SOSIAL |
| Instansi | : PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO |

Terhitung mulai tanggal 1 Oktober 2025 sampai dengan tanggal 30 September 2026 diangkat menjadi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja Paruh Waktu dan kepada yang bersangkutan diberikan gaji/upah sebesar yang tercantum.

- KEDUA : Apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini diadakan perbaikan dan perhitungan kembali sebagaimana mestinya
- Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Petikan sesuai dengan aslinya
Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya
Manusia,



SUMINI, S.E., M.M.
Pembina Tingkat I
NIP. 196810211994032010

Ditetapkan di Sukoharjo
Pada tanggal 30 Oktober 2025

BUPATI SUKOHARJO,

C
a ttd.
P

ETIK SURYANI

TEMBUSAN : Keputusan ini dikirim kepada Yth:

1. Kepala Badan Kepegawaian Negara;
2. Kepala Badan Pengkajian Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Sukoharjo;
3. Inspektur Daerah Kabupaten Sukoharjo;
4. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo;
5. Perunggal

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)