

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
1 JANUARI 2025 - 5 NOVEMBER 2025



KECAMATAN NGARGOYOSO
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN.....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Rnesponden	3
BAB II.....	4
ANALISIS DATA SKM.....	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM.....	6
BAB III.....	8
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	8
BAB IV.....	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	14
10. Kuesioner	14
11. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15
1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	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.

Kecamatan Ngargoyoso Kabupaten Karanganyar 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:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

- penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kecamatan Ngargoyoso Kabupaten Karanganyar . Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Kecamatan Ngargoyoso Kabupaten Karanganyar yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu selama 1 Januari 2025 - 5 November 2025.

1.5 Penentuan Jumlah Rnesponden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

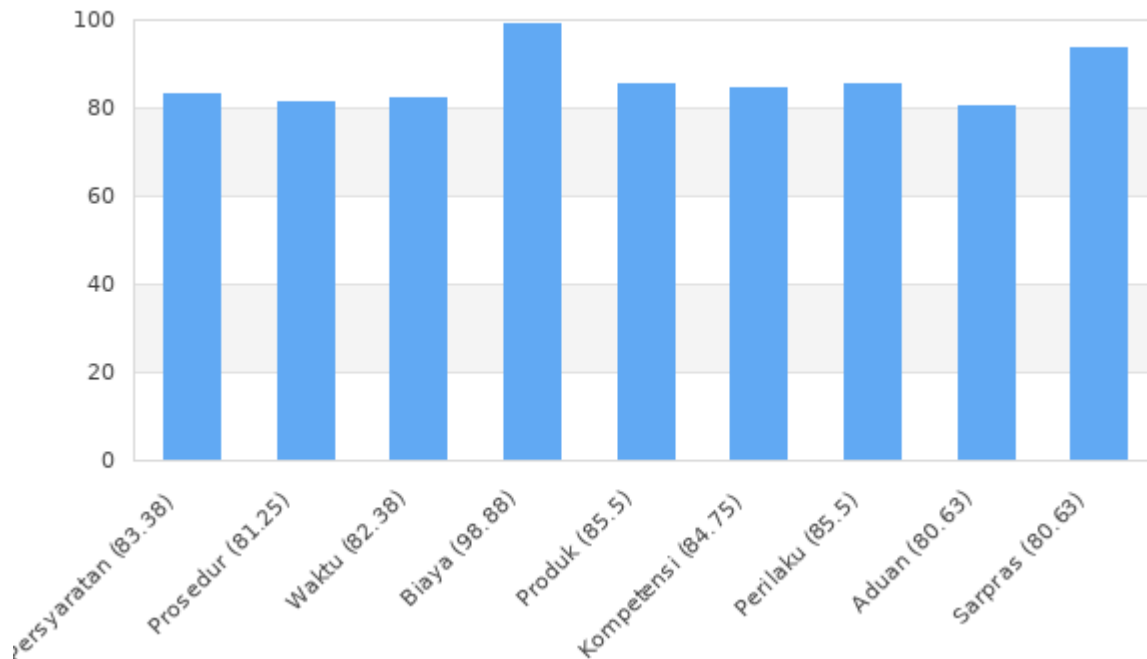
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 200 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Usia	<30	143	71.5%
		30-50	51	25.5%
		>50	6	3.0%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	87	43.5%
		Perempuan	113	56.5%
3	Pendidikan	DI	1	0.5%
		S1	26	13.0%
		SD	11	5.5%
		SMA	132	66.0%
		SMP	30	15.0%
4	Pekerjaan	LAINNYA	46	23.0%
		PNS	4	2.0%
		POLRI	1	0.5%
		SWASTA	115	57.5%
		TNI	2	1.0%
		WIRASWASTA	32	16.0%
	Jumlah		200	100%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Kecamatan Ngargoyoso	200	83.38	81.25	82.38	98.88	85.5	84.75	85.5	80.63	93.63	86.15
Rerata IKM Per Unsur			83.38	81.25	82.38	98.88	85.5	84.75	85.5	80.63	93.63	86.15
IKM Unit Layanan			86.15									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa Sarana dan Prasarana, Prosedur, dan Waktu Pelayanan merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 80.63. Selanjutnya perilaku Prosedur yang mendapatkan nilai 81.25 adalah nilai terendah kedua. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 82.38 menjadi nilai terendah ketiga

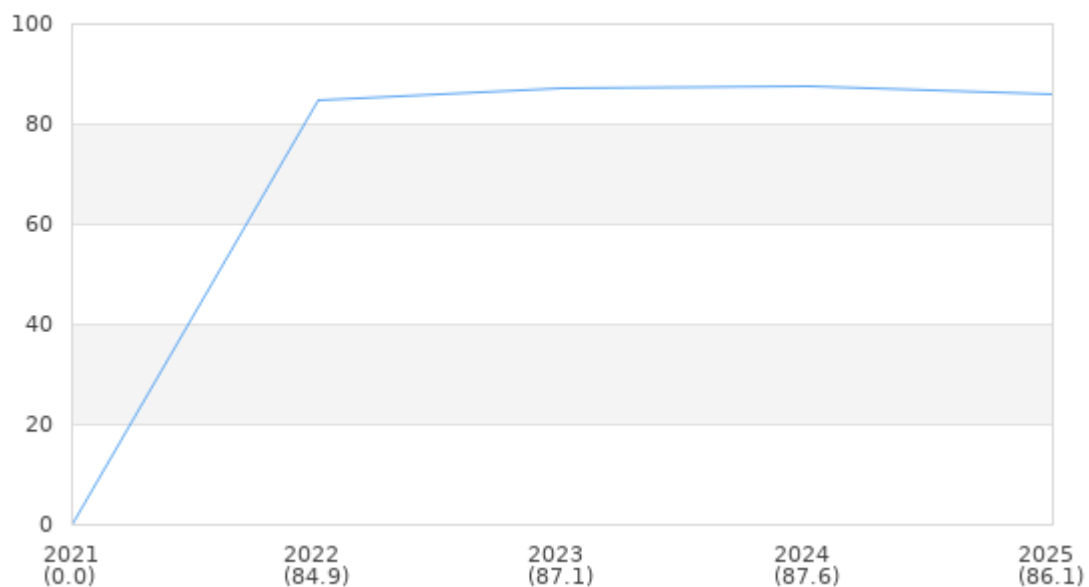
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan evaluasi dan perbaikan aspek Sarana dan Prasarana, Prosedur, dan Waktu Pelayanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No .	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan pengadaan/pemeliharaan sarana prasarana penunjang pelayanan publik	TW I- TW II Tahun 2026	Kasi Pelayanan Umum Dan Staf Pelayanan Umum
2	Prosedur	Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan prosedur layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya	TW I – TW III Tahun 2026	Kasi Pelayanan Umum
		Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap unsur prosedur, sehingga dapat disepakati prosedur yang efektif dan efisien sesuai peraturan perundangan berlaku		
3	Waktu Pelayanan	Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan waktu layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya	TW II-TW III Tahun 2026	Kasi Pemerintahan dan Kasi Pelayanan Umum, di bantu Kasi Kasubag Umum dan Kepegawaian
		Pemanfaatan teknologi informasi untuk efektivitas waktu pelayanan		

		Optimalisasi jumlah petugas layanan khususnya di front office		
--	--	--	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Ngargoyoso Kabupaten Karanganyar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Ngargoyoso Kabupaten Karanganyar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Ngargoyoso Kabupaten Karanganyar periode 1 Januari 2024 - 25 November 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 1 Januari 2024 - 25 November 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	84.53
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.1
3	Waktu Penyelesaian	85.38
4	Biaya/Tarif	98.5
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88.4
6	Kompetensi Pelaksana	86.05
7	Perilaku Pelaksana	85.2
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	81.13
9	Sarana dan Prasarana	95
IKM Unit Layanan		87.575
Mutu Unit Layanan		B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Ngargoyoso Kabupaten Karanganyar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 1 Januari 2024 - 25 November 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	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			
	1.1. Melakukan pengadaan/pemeliharaan sarana prasarana penunjang pelayanan publik	Sudah	Peningkatan kecepatan perbaikan perangkat komputer atau printer yang rusak Hambatan : Ketika gangguan atau kerusakan Komputer/printer unit pelayanan di kecamatan hanya bisa pasif menunggu perbaikan dari teknisi	https://drive.google.com/drive/folders/11DtIX90ZeqOo5FIgZQ-s-2Se02xI0_K7?usp=drive_link
2	Persyaratan			
	2.1. Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan persyaratan layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya	Sudah	Telah memasang prosedur Persyaratan layanan di ruang pelayanan dan melalui website kecamatan dan media sosial kecamatan. Hambatan : Terbatasnya SDM untuk pemutakiran konten digital dan keterlambatan publikasi online	https://drive.google.com/drive/folders/1zD0LijGK-7DIYDc7v7mrYsIUsgATwpy7?usp=drive_link

	2.2. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap unsur persyaratan, sehingga dapat disepakati persyaratan yang mudah dipenuhi sesuai peraturan perundangan berlaku	Sudah	Dilakukan monitoring dan evaluasi untuk memastikan persyaratan layanan lebih efisien dan mudah di pahami masyarakat.	https://drive.google.com/drive/folders/1PYgufOCkPLn6lg1yvK7hRL1N9bvy2VF_?usp=drive_link
3	Prosedur			
	3.1. Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan prosedur layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya	Sudah	Telah dilakukan penyusunan dan sosialisasi ulang prosedur layanan di ruang pelayanan dan melalui website kecamatan	https://drive.google.com/drive/folders/1rE03gDZ1utwhMETCmPSamLuRVW6zk9ed?usp=drive_link
	3.2. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap unsur prosedur, sehingga dapat disepakati prosedur yang efektif dan efisien sesuai peraturan perundangan berlaku	Sudah	Dilakukan monitoring dan evaluasi untuk memastikan prosedur layanan lebih efisien dan mudah di pahami masyarakat. Hambatan : Terbatasnya SDM untuk pemutakiran konten digital dan keterlambatan publikasi online	https://drive.google.com/drive/folders/1U0nDE-fedCPAphsWVygGBXntd08W1I?usp=drive_link

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 200 orang mengisi SKM pada Kecamatan Ngargoyoso Kabupaten Karanganyar di tahun 2025.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Ngargoyoso Kabupaten Karanganyar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86.15.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Prosedur, dan Waktu Pelayanan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Ngargoyoso Kabupaten Karanganyar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Karanganyar, 12 November 2025

Plt. CAMAT NGARGOYOSO



LAMPIRAN

10. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4

-28-

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

11. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



12.Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

