

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



**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**  
**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 .....                                                | 7  |
| BAB III .....                                                              | 9  |
| HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....                            | 9  |
| BAB IV.....                                                                | 11 |
| KESIMPULAN.....                                                            | 11 |
| LAMPIRAN .....                                                             | 14 |
| 1.    Kuesioner .....                                                      | 14 |
| 2.    Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)..... | 15 |

# **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 Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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 disebarkan 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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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

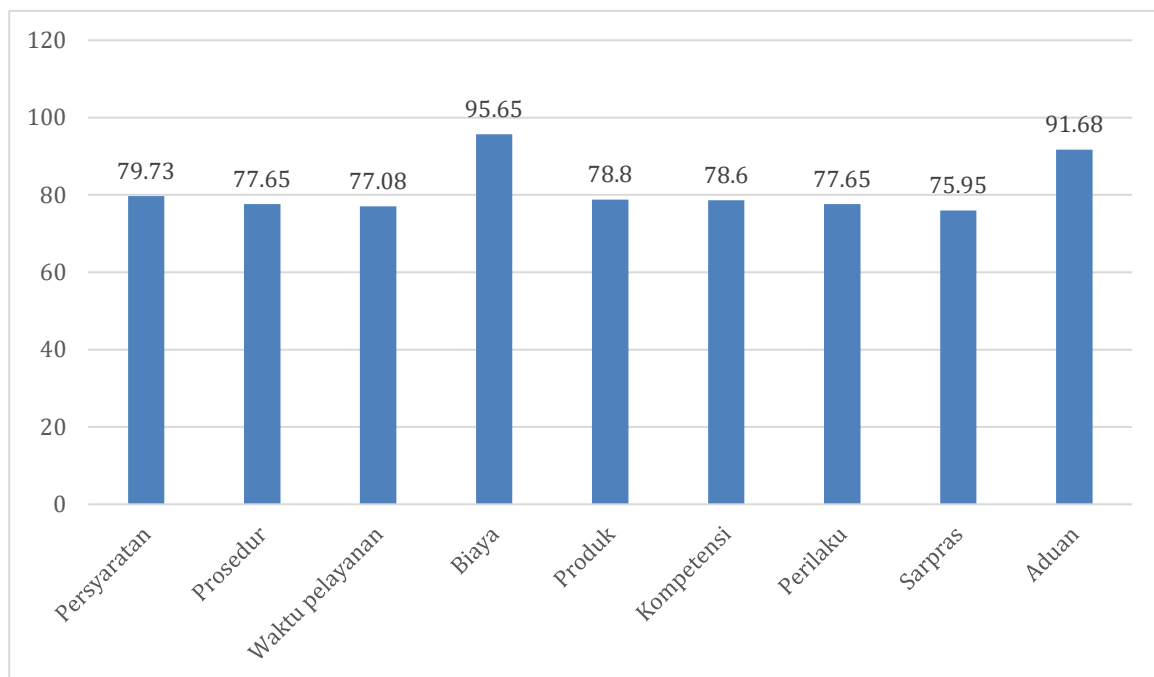
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 132 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERIS<br>TIK | INDIKATOR  | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|-------------------|------------|--------|------------|
| 1  | Usia              | <30        | 9      | 6.8%       |
|    |                   | 30-50      | 108    | 81.8%      |
|    |                   | >50        | 15     | 11.4%      |
| 2  | Jenis Kelamin     | Laki-laki  | 74     | 56.1%      |
|    |                   | Perempuan  | 58     | 43.9%      |
| 3  | Pendidikan        | DI         | 3      | 2.3%       |
|    |                   | DII        | 3      | 2.3%       |
|    |                   | DIII       | 14     | 10.6%      |
|    |                   | S1         | 55     | 41.7%      |
|    |                   | SMA        | 56     | 42.4%      |
|    |                   | SMP        | 1      | 0.8%       |
| 4  | Pekerjaan         | LAINNYA    | 112    | 84.8%      |
|    |                   | MAHASISWA  | 1      | 0.8%       |
|    |                   | PNS        | 1      | 0.8%       |
|    |                   | SWASTA     | 13     | 9.8%       |
|    |                   | WIRASWASTA | 5      | 3.8%       |
|    | Jumlah            |            | 132    | 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                    | Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa | 132              | 79.73       | 77.65    | 77.08 | 95.65 | 78.8   | 78.6       | 77.65    | 75.95 | 91.68   | 81.35                 |
|                      |                                        |                  |             |          |       |       |        |            |          |       |         |                       |
| Rerata IKM Per Unsur |                                        |                  | 79.73       | 77.65    | 77.08 | 95.65 | 78.8   | 78.6       | 77.65    | 91.68 | 75.95   | 81.35                 |
| IKM Unit Layanan     |                                        |                  | 81.35       |          |       |       |        |            |          |       |         |                       |
| 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, Waktu Pelayanan, dan Prosedur 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 75.95. Selanjutnya perilaku Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 77.08 adalah nilai terendah kedua. Prosedur mendapatkan nilai 77.65 menjadi nilai terendah ketiga

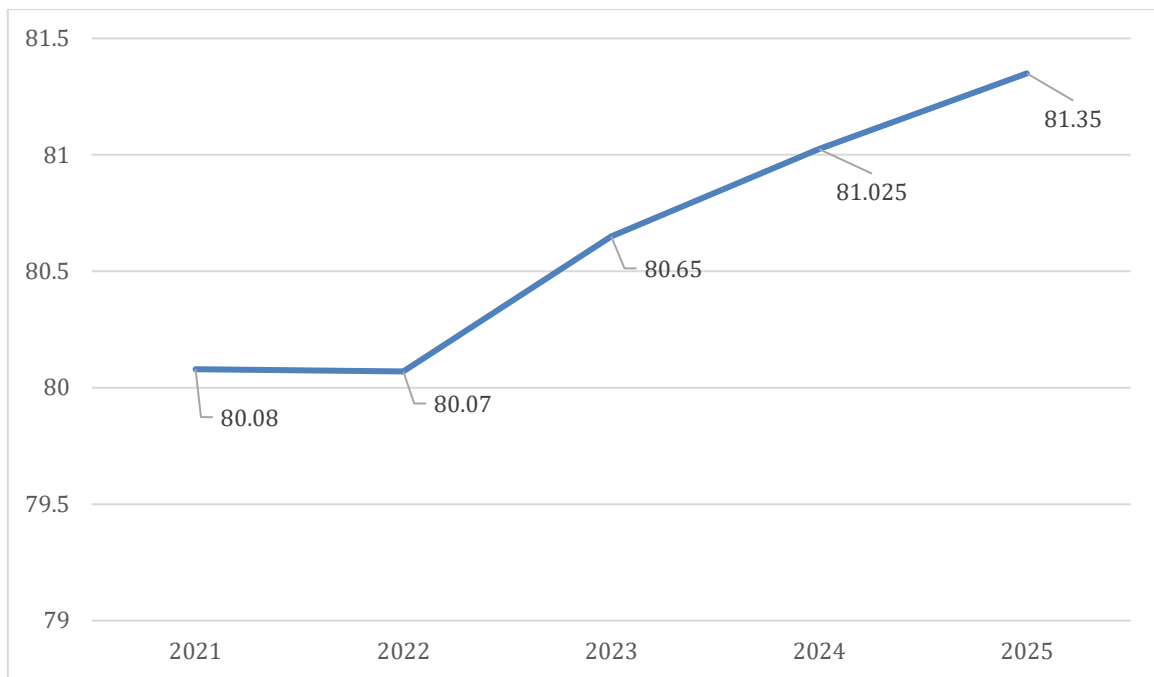
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan evaluasi dan perbaikan aspek Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, dan Prosedur. 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                                                                                | Januari – Juni 2025             | Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) - Perencana Ahli Muda |
| 2   | Waktu Pelayanan      | Menyusun/mensosialisasi kan/mempublikasikan waktu layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya                                           | Februari 2025                   | Sekretaris Dinas                                               |
|     |                      | Pemanfaatan teknologi informasi untuk efektivitas waktu pelayanan                                                                                           | Maret – Juli 2025               | Sekretaris Dinas                                               |
|     |                      | Optimalisasi jumlah petugas layanan khususnya di front office                                                                                               | Berkelanjutan (setiap triwulan) | Kepala Sub Bagian Umum                                         |
| 3   | Prosedur             | Menyusun/mensosialisasi kan/mempublikasikan prosedur layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya                                        | Februari – April 2025           | Sekretaris Dinas                                               |
|     |                      | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap unsur prosedur, sehingga dapat disepakati prosedur yang efektif dan efisien sesuai peraturan perundangan berlaku | Juni – November 2025            | Tim SKM                                                        |

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### BAB III

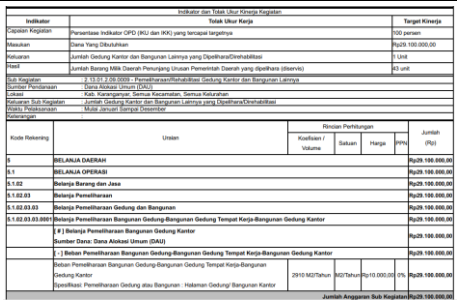
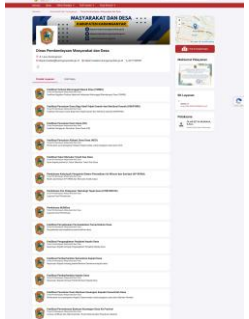
#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar periode 1 Januari 2024 - 31 Desember 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 - 31 Desember 2024**

| No                | Unsur                                    | IKM       |
|-------------------|------------------------------------------|-----------|
| 1                 | Persyaratan                              | 77.83     |
| 2                 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 78.33     |
| 3                 | Waktu Penyelesaian                       | 77.48     |
| 4                 | Biaya/Tarif                              | 97.4      |
| 5                 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 77.83     |
| 6                 | Kompetensi Pelaksana                     | 79.13     |
| 7                 | Perilaku Pelaksana                       | 78.55     |
| 8                 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 72.83     |
| 9                 | Sarana dan Prasarana                     | 90.38     |
| IKM Unit Layanan  |                                          | <b>81</b> |
| Mutu Unit Layanan |                                          | <b>B</b>  |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 1 Januari 2024 - 31 Desember 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                                                                                                                                                                            |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |
|    | Merencanakan penambahan dan perbaikan sarana prasarana perbaikan pelayanan melalui anggaran APBD                                                                                                | Sudah                                          | <p>Pengusulan anggaran APBD berhasil disetujui, dan telah dilakukan pengadaan/pemeliharaan gedung dan sarpras petugas.</p> <p><b>Tantangan:</b> Keterbatasan alokasi dana APBD untuk unit pelayanan.</p>                                                                                                                                              |    |
| 2  | Waktu Pelayanan                                                                                                                                                                                 |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |
|    | Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan                                        | Sudah                                          | <p>Peningkatan motivasi dan pengembangan kompetensi pegawai (staff dan penunjang)</p> <p><b>Tantangan:</b> Keterbatasan anggaran dan waktu untuk pelaksanaan pelatihan rutin, mengatasi resistensi petugas terhadap perubahan atau kurangnya motivasi intrinsik</p>                                                                                   |    |
| 3  | Persyaratan                                                                                                                                                                                     |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |
|    | Membuat SK Kepala Dinas tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan. Serta membuat informasi tentang persyaratan administrasi pelayanan baik melalui sosmed, website maupun tatap muka | Sudah                                          | <p>SK Kepala Dinas tentang SOP telah diterbitkan dan disosialisasikan kepada seluruh petugas. Informasi persyaratan layanan kini dipublikasikan secara lengkap melalui <i>banner</i> di ruang layanan, <i>website</i>, dan akun media sosial resmi Dinas.</p> <p><b>Tantangan:</b> Memastikan konsistensi petugas dalam menerapkan SOP yang baru.</p> |  |

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Sebanyak 132 orang mengisi SKM pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar di tahun 2025.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81.35.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, dan Prosedur.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Karanganyar, 10 November 2025

**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT**

**DAN DESA**



**Dr. SUNORO BUDHI KARYANTO, S.Sos., M.A.P.**

**NIP. 197206201992031002**

## LAMPIRAN

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

-28-

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



## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



