

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE JULI - SEPTEMBER TAHUN 2025



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
(PERIODE JULI - SEPTEMBER)



DINAS SOSIAL
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud danTujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
BAB III.....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	121
1. Kuesioner	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 mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 Tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan relaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 11 (sebelas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli - September 2025	4
2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2025	91
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli - September 2025	91
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli - September 2025	4

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Keterangan

- U1 s.d. U11 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR tertimbang per unsur = Jumlah kuesioner yang terisi
- = NRR per unsur x 0,111

IKM PELAYANAN (hasil konversi) : 99,9 = A

IKM PENANGGULANGAN KORUPSI (hasil konversi) : 100 = A

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu pelayanan	4
U4	Biaya/tarif	4
U5	Produk layanan	4
U6	Kompetensi pelaksana	4
U7	Perilaku pelaksana	4
U8	Sarana dan Prasarana	4
U9	Penanganan Pengaduan	4
U10	Transparansi Layanan	4
U11	Integritas Petugas	4

Demografi Responden

Pilihan Responden

Nilai	Jml
Sangat Baik	178
Total	178

Gender Responden

Jenis Kelamin	Jml
Laki-laki	102
Perempuan	76
Total	178

Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jml
LAINNYA	18
MAHASISWA	11
PELAJAR	22
PNS	20
POLRI	26
SWASTA	28
TNI	10
WIRASWASTA	43
Total	178

Pendidikan Responden

Pendidikan	Jml
DI	20
DII	9
DIII	26
DIV	21
S1	10
S2	10
SD	42
SMA	32
SMP	8
Total	178

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

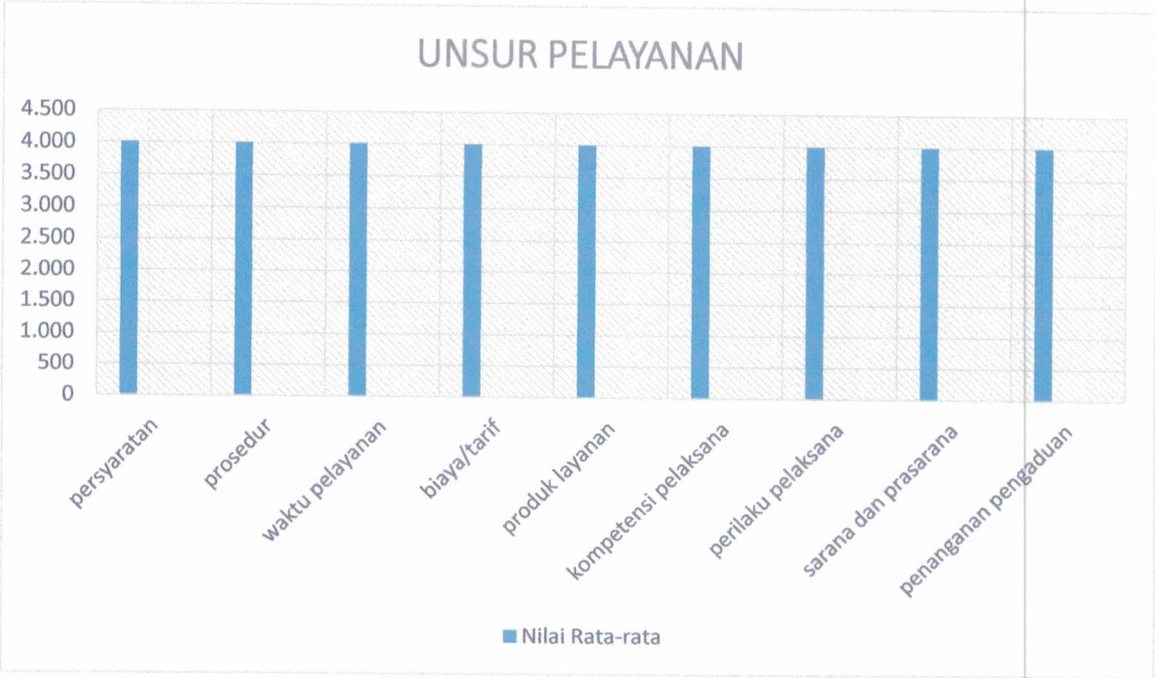
1.1 Jumlah Responden SKM

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE	
1	JENIS KELAMIN	LAKI	102	57 %	
		PEREMPUAN	76	43 %	
			178	100 %	
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	42	24 %	
		SMP	8	4 %	
		SMA	32	18 %	
		DI	20	11 %	
		DII	9	5 %	
		DIII	26	15 %	
		DIV	21	12 %	
		S1	10	6 %	
		S2	10	6 %	
		S3	0	0 %	
			178	99.99 %	
3	PEKERJAAN	PNS	10	9 %	
		TNI	0	0 %	
		POLRI	9	10 %	
		SWASTA	11	10 %	
		WIRASWASTA	71	39 %	
		MAHASISWA	28	15 %	
		LAINNYA	29	16 %	
			178	99.99 %	
4	PILIHAN RESPONDEN	SANGAT BAIK	168	85 %	
		BAIK	8	10 %	
		KURANG BAIK	2	5 %	
			178	99.99 %	

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :



Mutu Pelayanan :

NOMOR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	4.000
U2	Prosedur	4.000
U3	Waktu pelayanan	4.000
U4	Biaya/tarif	4.000
U5	Produklayanan	4.000
U6	Kompetensipelaksana	4.000
U7	Perilakupelaksana	4.000
U8	Sarana dan Prasarana	4.000
U9	PenangananPengaduan	4.000

IKM UNIT PELAYANAN : 99,99= A (SANGATBAIK)
(hasilkonversi)

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (TidakBaik) : 25,00 - 64,99

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 4.000. Selanjutnya yang mendapatkan nilai Persyaratan 4.000 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga termasuk tiga unsur terendah yaitu Perilaku pelaksana 4.000.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi (4.000) dari unsur layanan Biaya / Tarif mendapatkan nilai (4.000), serta Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai (4.000).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran / kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KIS lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih Cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"			√		
		Penambahan loket layanan			√		...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			√		...
		Simplifikasi proses bisnis			√		...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			√		...

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2019 hingga Tahun 2025 pada Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 99.99. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Sosial Kabupaten Karanganyar menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2019 hingga Tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Prosedur, serta Perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi (4.000) dari unsur layanan, Biaya / Tarif mendapatkan nilai (4.000) serta Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai (4.000).

Karanganyar, 30 September 2025



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN KARANGANYAR

Drs. SUGENG RAHARTO, M.Si.
Pembina Utama Madya / IVd
NIP. 19650925 198603 1 015

LAMPIRAN

1. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Dasi Dasi Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomer Responden		
Umur	Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI 3. POLRI 4. SWASTA 5. WIRASWASTA	☐

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	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 Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
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		

SARAN DAN MASUKAN: