

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



DINAS PERHUBUNGAN
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 Rnresponder	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.

Dinas Perhubungan 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 Perhubungan 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 Dinas Perhubungan 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

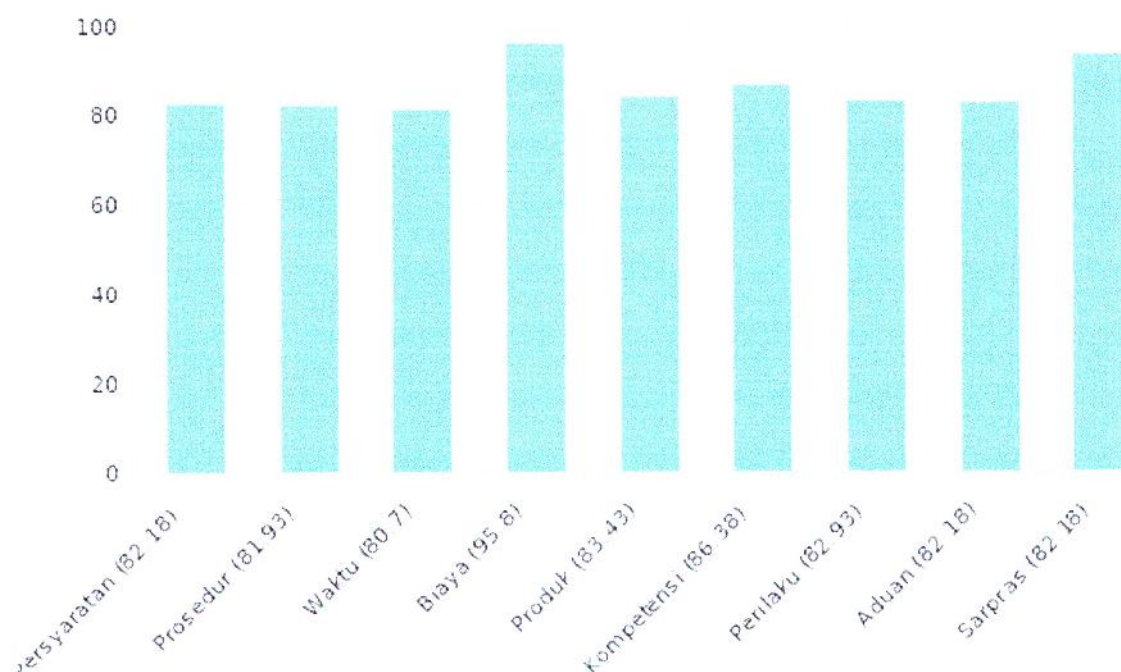
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 101 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Usia	<30	28	27.7%
		30-50	66	65.3%
		>50	7	6.9%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	78	77.2%
		Perempuan	23	22.8%
3	Pendidikan	DI	3	3.0%
		DIII	11	10.9%
		DIV	2	2.0%
		S1	21	20.8%
		S2	5	5.0%
		SMA	53	52.5%
		SMP	6	5.9%
4	Pekerjaan	LAINNYA	18	17.8%
		PNS	24	23.8%
		POLRI	1	1.0%
		SWASTA	17	16.8%
		TNI	1	1.0%
		WIRASWASTA	40	39.6%
	Jumlah		101	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 Perhubungan	101	82.18	81.93	80.7	95.8	83.43	86.38	82.93	82.18	93.33	85.325
Rerata IKM Per Unsur			82.18	81.93	80.7	95.8	83.43	86.38	82.93	82.18	93.33	85.325
IKM Unit Layanan			85.325									
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 Waktu Pelayanan, Prosedur, dan Persyaratan merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 80.7. Selanjutnya perilaku Prosedur yang mendapatkan nilai 81.93 adalah nilai terendah kedua. Persyaratan mendapatkan nilai 82.18 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 Waktu Pelayanan, Prosedur, dan Persyaratan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

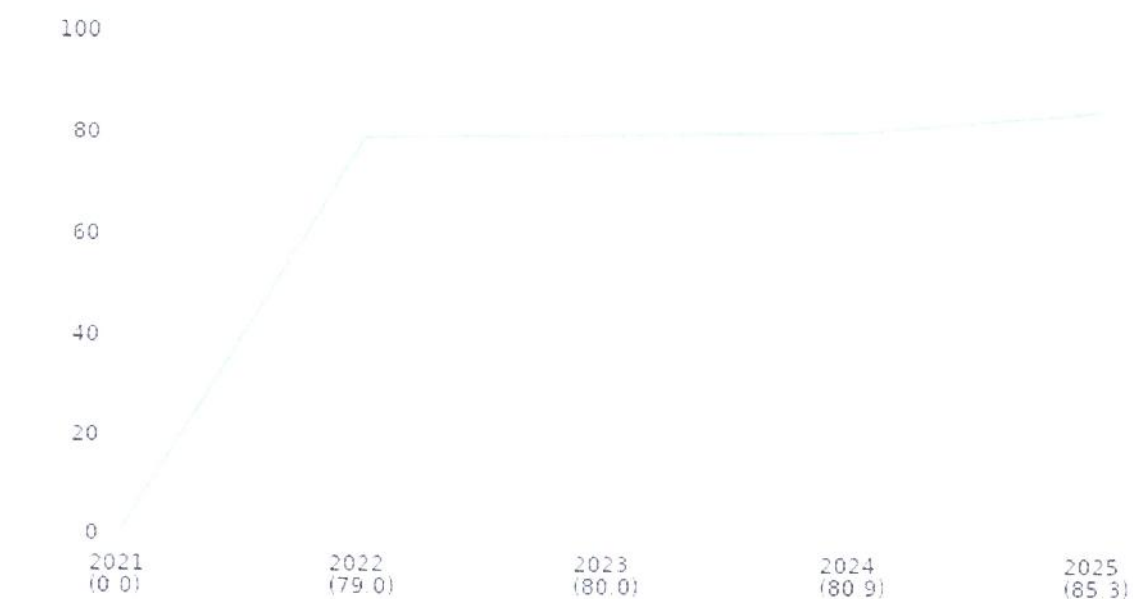
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
.				

1	Waktu Pelayanan	Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan waktu layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya	TW I	Kasubag Umum
		Pemanfaatan teknologi informasi untuk efektivitas waktu pelayanan	TW I	Kepala Seksi
		Optimalisasi jumlah petugas layanan khususnya di front office	TW III	Kepala Seksi Pengujian
2	Prosedur	Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan prosedur layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya	TW I	Kasubbag Umum
		Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap unsur prosedur, sehingga dapat disepakati prosedur yang efektif dan efisien sesuai peraturan perundangan berlaku	TW I	Kasubbag Umum
3	Persyaratan	Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan	TW III	Kasubbag Umum

		kan persyaratan layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya		
		Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap unsur persyaratan, sehingga dapat disepakati persyaratan yang mudah dipenuhi sesuai peraturan perundangan berlaku	TW III	Kasubbag Umum

2.4 Tren Nilai SKM

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

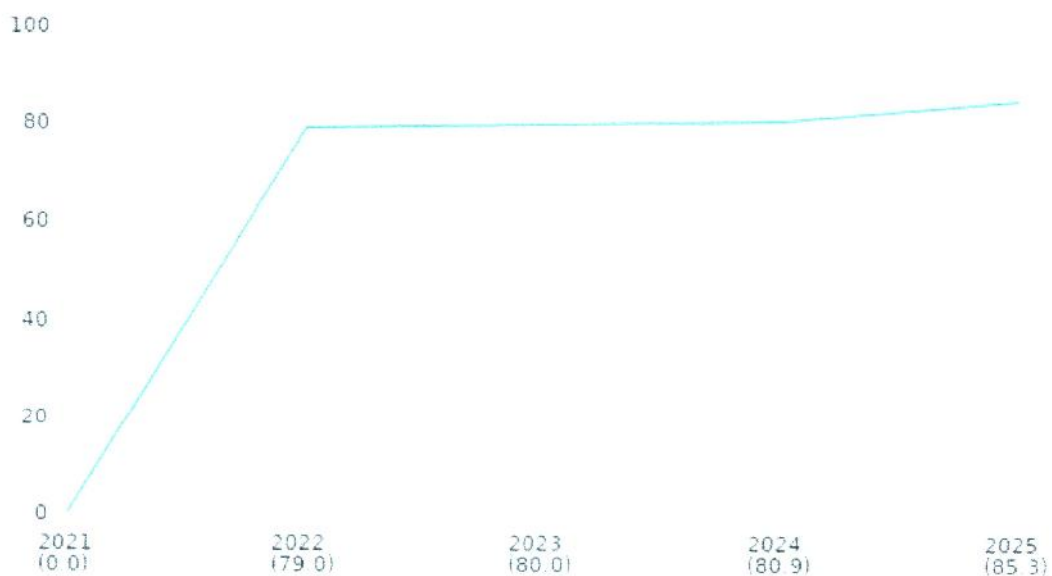


Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya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

		kan persyaratan layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya		
		Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap unsur persyaratan, sehingga dapat disepakati persyaratan yang mudah dipenuhi sesuai peraturan perundangan berlaku	TW III	Kasubbag Umum

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perhubungan 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 Perhubungan 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 Perhubungan 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	78.8
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77.6
3	Waktu Penyelesaian	76.6
4	Biaya/Tarif	91.6
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	78.6
6	Kompetensi Pelaksana	79.6
7	Perilaku Pelaksana	80.2
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	76.6
9	Sarana dan Prasarana	88.8
IKM Unit Layanan		80.85
Mutu Unit Layanan		B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Perhubungan 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	Waktu Pelayanan			
	1.1. Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan waktu layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya	Sudah	Melakukan sosialisasi terhadap Masyarakat melalui website Dinas Perhubungan. Hambatannya Kurangnya pengguna untuk melihat media sosial	
	1.2. Pemanfaatan teknologi informasi untuk efektivitas waktu pelayanan	Sudah	Melakukan sosialisasi terhadap Masyarakat melalui website Dinas Perhubungan. Hambatannya Kurangnya sadarnya masyarakat pengguna media sosial	
	1.3. Optimalisasi jumlah petugas layanan khususnya di front office	Sudah	SDM perlu ditingkatkan	
2	Sarana dan Prasarana			
	2.1. Melakukan pengadaan/pemeliharaan sarana prasarana penunjang pelayanan	Sudah	Dengan memudahkan memberi jalur disabilitas agar mempermudah	

	publik		pengguna.	
3	Prosedur			
	3.1. Menyusun/mensosialisasikan/me mpublikasikan prosedur layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya	Sudah	Melakukan sosialisasi terhadap Masyarakat melalui wbsite Dinas Perhubungan. Hambatannya. Kurangnya pemahaman Masyarakat dengan proses KIR online	
	3.2. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap unsur prosedur, sehingga dapat disepakati prosedur yang efektif dan efisien sesuai peraturan perundangan berlaku	Sudah	Sudah kasih informasi di papan pengumuman. Hambatannya Kurang kesadaran masyarakat untuk membaca	

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 101 orang mengisi SKM pada Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar di tahun 2025.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85.325.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Prosedur, dan Persyaratan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Karanganyar,

DINAS PERHUBUNGAN



SRI SUBOKO, S.Sos., M.Si.

NIP. 196902151990011002

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 ☐ 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 pelayanan dengan jenis pelayanannya. 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 petaku 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. Dikeola 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		

