

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT (SKM)**



**KALURAHAN SIRAMAN**  
**KAPANEWON WONOSARI**  
**KABUPATEN GUNUNGKIDUL**  
**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I	
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	3
BAB II	
PENGUMPULAN DATA SKM.....	5
2.1. Pelaksanaan SKM.....	5
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden .....	8
BAB III	
HASIL PENGOLAHAN DATA .....	10
3.1. Jumlah Responden SKM .....	10
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan). 12	
BAB IV	
ANALISIS HASIL SKM .....	14
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	14
BAB V	
KESIMPULAN.....	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 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 Kalurahan Siraman sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kapanewon Wonosari Kabupaten Gunungkidul, 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 elaborasi 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**

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. 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 Kalurahan Siraman.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan public.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1. Pelaksanaan SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kelurahan Siraman dilaksanakan untuk pertama kalinya sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik. Pelaksanaan survei dilakukan secara mandiri dengan melibatkan seluruh petugas pelayanan, termasuk staf, pamong, dukuh, dan unsur terkait lainnya tanpa membentuk tim pelaksana khusus dengan tetap mengacu pada pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berlaku.

#### **2.2. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara online melalui *google form* dan offline dengan menggunakan lembar kuesioner secara fisik yang kedua metode tersebut 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 Kelurahan Siraman yaitu:

- a. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

- b. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. 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 dibuka. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima. Melalui cara tersebut 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 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu pelaksanaan	Jumlah hari kerja
1	Persiapan	Juni 2025	8
2	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	10

4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November-Desember 2025	15
---	--------------------------------	------------------------	----

## 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Untuk menetapkan jumlah responden, terlebih dahulu dilakukan estimasi jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan di Kalurahan Siraman dalam satu periode survei. Mengingat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan pelaksanaan pertama, maka jumlah populasi ditentukan berdasarkan perkiraan jumlah penerima layanan pada tahun 2025 sebagai tahun pelaksanaan survei, yaitu sebanyak 1000 orang. Selanjutnya, responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan. Penentuan besaran sampel mengacu pada tabel *Krejcie and Morgan*, sehingga diperoleh jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah sebanyak 127 orang. Adapun jumlah responden yang berhasil dihimpun dalam pelaksanaan survei ini adalah sebanyak 128 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA

#### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 128 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki-laki	42	32,81%
		Perempuan	86	67,19%
2	Usia	<17 tahun	1	0,78%
		17-25 tahun	16	12,50%
		26-35 tahun	30	23,44%
		36-45 tahun	40	31,25%
		46-55 tahun	28	21,88%
		>55 tahun	13	10,16%

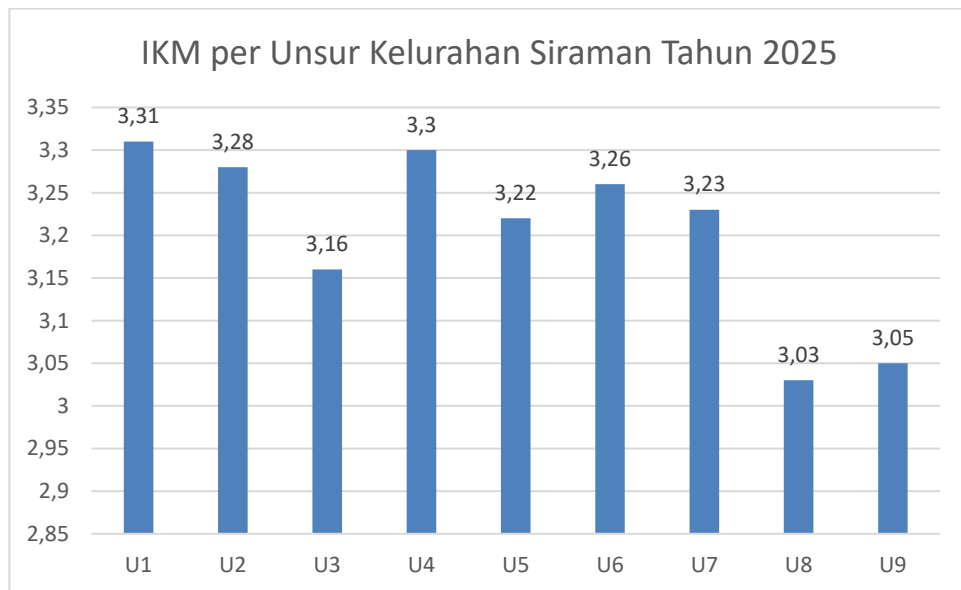
3	Pendidikan terakhir	Tidak sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	4	3,13%
		SMP/Sederajat	24	18,75%
		SMA/Sederajat	78	60,49%
		Diploma/Sarjana ke atas	22	17,19%
4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	7	5,47%
		Petani/Nelayan	4	3,13%
		PNS/TNI/Polri	5	3,91%
		Karyawan Swasta	20	15,63%
		Wiraswasta	15	11,27%
		Ibu rumah tangga	56	43,75%
		Lainnya	21	16,41%
5	Jenis layanan	Pembuatan KTP-el	33	25,78%

		Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	36	28,13%
		Pembuatan Akta Kelahiran	14	10,94%
		Pembuatan Akta Kematian	9	7,03%
		Pembuatan Surat Pindah Datang/Keluar	4	3,13%
		Layanan Adminduk lainnya	32	25%

### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan *Excel* dan diperoleh hasil sebagai berikut:

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,31	3,28	3,16	3,30	3,22	3,26	3,23	3,03	3,05
<b>Kategori</b>	A	A	B	A	B	A	B	B	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	80 (B atau Baik)								



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- a. Unsur kualitas sarana dan prasarana (U8) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,03.
- b. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan pelayanan mudah dipenuhi (U1) dengan perolehan nilai 3,31 yang menjadi nilai tertinggi pertama. Selanjutnya, nilai tertinggi kedua yaitu pada unsur biaya/tarif pelayanan sesuai ketentuan (U4) dengan perolehan nilai 3,3. Nilai tertinggi ketiga pada unsur prosedur pelayanan jelas dan mudah diikuti (U2) dengan perolehan nilai 3,28.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak diperoleh aduan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh Kalurahan Siraman, namun dengan melihat hasil pengolahan data unsur yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu salah satunya adalah kualitas sarana dan prasarana yang dinilai masyarakat masih kurang luas.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur tersebut adalah keterbatasan ruang pelayanan yang tersedia, sehingga belum sepenuhnya mampu mengakomodasi jumlah masyarakat yang datang, khususnya pada

waktu-waktu tertentu dengan intensitasi pelayanan yang tinggi. Selain itu, fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, ketersediaan tempat duduk, serta penataan sarana prasarana pelayanan masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan kenyamanan yang lebih baik bagi masyarakat dalam menerima pelayanan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kalurahan Siraman, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan berada dalam kategori baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan telah mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dari sembilan unsur pelayanan yang diukur, sebagian besar unsur memperoleh nilai dengan kategori baik (B) hingga sangat baik (A). Unsur dengan nilai tertinggi terdapat pada aspek persyaratan pelayanan, biaya/tarif, dan sistem/prosedur pelayanan, yang menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan secara jelas, mudah dipahami, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Namun demikian, masih terdapat unsur yang perlu menjadi perhatian, yaitu sarana dan prasarana yang memperoleh nilai paling rendah dibandingkan unsur lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya mampu memberikan kenyamanan optimal bagi masyarakat, terutama terkait keterbatasan ruang dan fasilitas pendukung.

Secara keseluruhan, hasil SKM ini dapat menjadi dasar evaluasi bagi Kalurahan Siraman untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah

baik serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek sarana dan prasarana, guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal, nyaman, dan memuaskan bagi masyarakat.

Siraman, 31 Desember 2025

Lurah Siraman

DAMIYO

## LAMPIRAN

### Kuesioner yang digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (ADMINDUK)  
KALURAHAN SIRAMAN KAPANEWON WONOSARI**

*Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kalurahan Siraman, dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda.*

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

*(Untuk keperluan analisis data. Identitas akan dijaga kerahasiaannya.)*

**1. Jenis Kelamin**

- Laki-laki
- Perempuan

**2. Usia**

- < 17 tahun
- 17–25 tahun
- 26–35 tahun
- 36–45 tahun
- 46–55 tahun
- > 55 tahun

**3. Pendidikan Terakhir**

- Tidak Sekolah
- SD/Sederajat
- SMP/Sederajat
- SMA/Sederajat
- Diploma/Sarjana ke atas

**4. Pekerjaan**

- Pelajar/Mahasiswa
- Petani/Nelayan
- PNS/TNI/Polri
- Karyawan Swasta
- Wiraswasta
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya: \_\_\_\_\_

**B. JENIS LAYANAN YANG DIPEROLEH (boleh pilih lebih dari satu)**

- Pembuatan KTP-el
- Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
- Pembuatan Akta Kelahiran
- Pembuatan Akta Kematian
- Pembuatan Surat Pindah Datang/Keluar
- Layanan Adminduk lainnya: \_\_\_\_\_

**C. UNSUR-UNSUR PELAYANAN**

Beri penilaian sesuai pengalaman Anda. Pilih salah satu jawaban di setiap baris.

No	Unsur Pelayanan	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
1	Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi				
2	Prosedur pelayanan jelas dan mudah diikuti				
3	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan				
4	Biaya/tarif pelayanan sesuai ketentuan (gratis/jelas)				
5	Produk pelayanan sesuai dengan permohonan/permintaan				
6	Kompetensi petugas pelayanan (menguasai tugas)				
7	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ramah dan sopan				
8	Kualitas sarana dan prasarana (loket, ruang tunggu, toilet, aksesibilitas, dll.)				
9	Penanganan pengaduan pelayanan sudah efektif				

**D. TINGKAT KEPUASAN ANDA SECARA UMUM**

Bagaimana tingkat kepuasan Anda secara umum terhadap pelayanan adminduk di Kalurahan Siraman?

- Sangat Puas
- Puas
- Cukup Puas
- Tidak Puas

**E. SARAN DAN MASUKAN**

Silakan berikan saran, kritik, atau masukan Anda untuk peningkatan pelayanan adminduk di Kalurahan Siraman :

.....

.....

.....

Terima kasih atas partisipasi Anda. Hasil survei ini akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kalurahan Siraman.

## Dokumentasi Kegiatan

