

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KARO**  
**TAHUN 2024**



**PEMERINTAH KABUPATEN KARO**  
**TAHUN 2024**

### BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

No.	Nama Perangkat Daerah	Nilai Per Unsur									Nilai SKM Semester 1	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KARO	82,75	82,75	80,5	84,5	81,25	80,5	82	77,25	90,75	82,47	BAIK	32	SKM Online	-		95%
2	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN KARO	80,75	85	83,25	92,5	82,5	90,75	82,5	90	82,5	85,53	BAIK	135	SKM Online	-		90%
3	BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN KARO	80,75	85	83,25	92,5	82,5	90,75	82,5	90	80	85,25	BAIK	30	SKM Online	-		92%
4	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN KARO	77	78,5	75,5	88,5	77,5	83,5	82	93	82	81,13	BAIK	50	SKM Online	Waktu Pelayanan	Mengimplementasikan standar prosedur operasional (SOP), Merekrut Tenaga Tambahan dan Melakukan Pelatihan Pelaksana untuk manajemen waktu yang efisien	92%
5	BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KARO	83,25	83,5	82,5	100	83,5	83	83	81,5	100	86,69	BAIK	76	SKM Online	-		95%
6	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KABUPATEN KARO	87	89,25	88	98,75	87	88	88	94	83,25	89,25	SANGAT BAIK	21	SKM Online	-		98%
7	DINAS KEBUDAYAAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA SERTA PARIWISATA KABUPATEN KARO	78,75	84,5	84	75	76,25	76,25	77	88,5	73,75	79,33	BAIK	39	SKM Online	Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, dan sarana dan prasarana	Mensosialisasikan struktur biaya dan tarif kepada masyarakat agar memahami biaya yang harus dikeluarkan, Melakukan kajian untuk memahami kebutuhan layanan masyarakat, Membuat program pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pelaksana, dan Melakukan audit untuk menilai kondisi sarana dan prasarana yang ada	90%
8	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN	82,5	82,25	82,5	98,5	83	81,25	82	80,25	85,5	84,19	BAIK	232	SKM Online	-		95%
9	DINAS KESEHATAN KABUPATEN KARO	84	82,25	83,5	100	83,5	85,25	86	84,25	97,75	87,39	BAIK	90	SKM Online	-		93%
10	DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN KABUPATEN KARO	84,25	83	85,5	84,25	89,5	83	96	92	92	87,72	BAIK	19	SKM Online	-		92%

11	DINAS KETENAGAKERJAAN, KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online	-		
12	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARO	78,75	79	79,25	81,75	79,75	75,75	90,25	81,75	79,75	80,67	BAIK	75	SKM Online	Kompetensi Pelaksana	Mengembangkan pelatihan yang mencakup keterampilan komunikasi, pemanfaatan teknologi informasi, manajemen data, dan tuntutan	90%
13	DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN KARO	75,75	77,5	74,25	83,75	75	77,5	75,75	86,25	71,75	77,5	BAIK	31	SKM Online	Persyaratan, Waktu Pelayanan, Produk Layanan, Perilaku Pelaksana dan sarana dan prasarana	Melakukan evaluasi terhadap persyaratan perizinan dan prosedur yang ada dan mensosialisasikan kepada masyarakat, Menetapkan standar waktu pelayanan/sistem antrian yang efisien dan transparan untuk setiap jenis layanan yang disediakan, Melakukan evaluasi terhadap produk layanan yang tersedia untuk memastikan bahwa layanan relevan dan sesuai kebutuhan masyarakat, Melakukan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan perilaku pelayanan pegawai, dan Melakukan audit menyeluruh terhadap sarana	90%
14	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KABUPATEN KARO	92	92	89,5	88,25	90	91,5	91,5	90,5	96,75	90,95	SANGAT BAIK	53	SKM Online	-		90%
15	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN KARO	75,75	75	76,5	77,5	76,75	76,5	77,25	78	77,75	76,78	BAIK	258	SKM Online	Persyaratan, Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur, Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana	Membuat panduan yang jelas dan terperinci mengenai persyaratan layanan yang mudah diakses oleh masyarakat, Mengembangkan sistem informasi yang terintegrasi untuk memudahkan akses dan pengelolaan data masyarakat, Memastikan semua prosedur layanan didokumentasikan dengan jelas dan tersedia untuk diakses oleh masyarakat, Menerapkan sistem antrian yang efisien untuk mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat, Mengembangkan program pelatihan yang berkelanjutan	90%
16	DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KB KABUPATEN KARO	81,25	82,25	79,75	89,75	81,75	84,25	85,25	82,25	95,75	84,69	BAIK	100	SKM Online	-		90%

17	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARO	88,75	88,75	90,25	99	86,75	89	91,25	88	99,5	91,25	SANGAT BAIK	307	SKM Online	-		90%
18	DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KARO	97,75	95	94	96	94,25	96,5	97,75	94,5	96,75	95,45	SANGAT BAIK	100	SKM Online	-		90%
19	DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KARO										0	0	35	SKM Online	-		
20	DINAS PERTANIAN KABUPATEN KARO	83,5	83	81,5	94	82,75	82,25	82,25	84,75	69,25	82,58	BAIK	219	SKM Online	Sarana dan Prasarana	Melakukan audit untuk menilai kondisi sarana dan prasarana yang ada	90%
21	DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online	-		
22	DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KABUPATEN KARO	82	81,25	79,75	81,25	77,5	81,75	82,5	77,75	94,25	82	BAIK	166	SKM Online	-		90%
23	DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN SERTA PERTANAHAN KABUPATEN KARO	93,25	90,75	85,75	96,25	85,75	91,25	91,25	83,75	98,25	90,69	SANGAT BAIK	40	SKM Online	-		90%
24	DINAS SOSIAL KABUPATEN KARO	85,25	84	83	95	84,25	85	85,75	82,75	96,25	86,81	BAIK	143	SKM Online	-		90%
25	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online	-		
26	SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN										0	0		SKM	-		
27	INSPEKTORAT KABUPATEN KARO	82,25	82,75	81,5	89	84,75	84	82,25	82,75	82,5	83,53	BAIK	807	SKM Online	-		90%

28	KECAMATAN BARUSJAHE KABUPATEN KARO	88,25	88,75	87	89,25	87,75	89,75	90,25	88,5	90	88,83	SANGAT BAIK	170	SKM Online	-		90%
29	KECAMATAN BERASTAGI KABUPATEN KARO	95	86	81,75	100	95,25	94,5	100	86,25	100	93,19	SANGAT BAIK	91	SKM Online	-		90%
30	KECAMATAN DOLATRAYAT KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online	-		
31	KECAMATAN JUHAR KABUPATEN KARO	83,25	86,75	85	88,75	84,25	84,25	85	84,25	85	85,17	BAIK	60	SKM Online	-		90%
32	KECAMATAN KABANJAHE KABUPATEN KARO	75	76,5	98,5	100	75	78,25	90,5	94,5	98,5	87,42	BAIK	143	SKM Online	Persyaratan, Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur, Produk Layanan	Melakukan evaluasi terhadap persyaratan dan prosedur yang ada dan mensosialisasikan kepada masyarakat, Mengembangkan sistem informasi yang terintegrasi untuk memudahkan akses dan pengelolaan data masyarakat, Memastikan semua prosedur layanan didokumentasikan dengan jelas dan tersedia untuk diakses oleh masyarakat, dan Melakukan evaluasi terhadap produk layanan yang tersedia untuk memastikan bahwa layanan relevan dan sesuai kebutuhan masyarakat.	90%
33	KECAMATAN KUTABULUH KABUPATEN KARO	93,5	93,25	93,5	100	93,5	93,5	93	93,25	93,5	94,11	SANGAT BAIK	179	SKM Online	-		90%
34	KECAMATAN LAU BALENG KABUPATEN KARO	82	84,5	81	100	82,5	82,5	82,5	83,5	85,5	82,85	BAIK	50	SKM Online	-		90%
35	KECAMATAN MARDINGDING KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online	-		
36	KECAMATAN MERDEKA KABUPATEN KARO	100	100	100	100	100	100	100	100	99,75	99,97	SANGAT BAIK	71	SKM Online	-		90%
37	KECAMATAN MEREK KABUPATEN KARO	94,5	95	97,5	100	97	93,75	93,75	97,5	100	96,56	SANGAT BAIK	40	SKM Online	-		90%

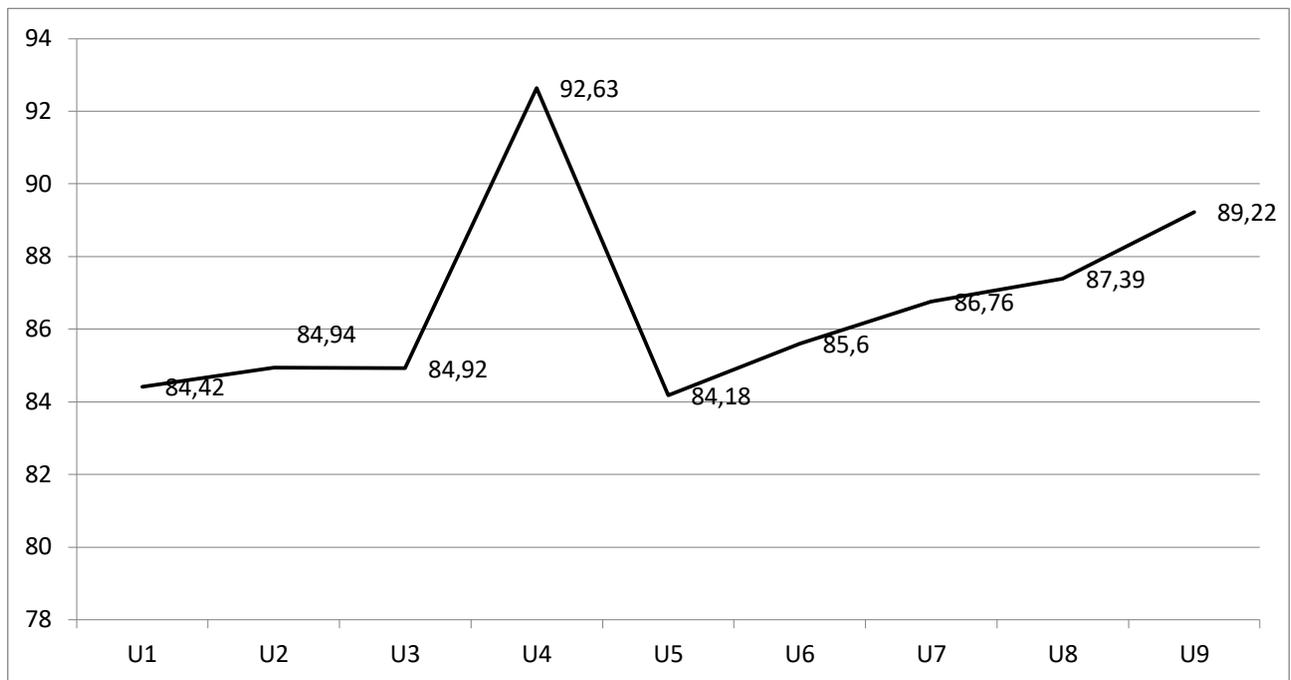
38	KECAMATAN MUNTE KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online	-		
39	KECAMATAN NAMAN TERAN KABUPATEN KARO	75	76,75	98,25	100	75	78,5	91	92,75	98,25	87,28	BAIK	14	SKM Online	Persyaratan dan Produk Layanan	Melakukan evaluasi terhadap persyaratan dan prosedur yang ada dan mensosialisasikan kepada masyarakat, dan Melakukan evaluasi terhadap produk layanan yang tersedia untuk memastikan bahwa layanan relevan dan sesuai kebutuhan masyarakat.	90%
40	KECAMATAN PAYUNG KABUPATEN KARO	76,75	80	81,5	96,25	82,5	81,5	89	97,25	100	87,19	BAIK	54	SKM Online	-		90%
41	KECAMATAN SIMPANG EMPAT KABUPATEN KARO	90,25	90,25	87,5	100	84	84	89	86	75	87,33	BAIK	72	SKM Online	Sarana dan Prasarana	Melakukan audit untuk menilai kondisi sarana dan prasarana yang ada	90%
42	KECAMATAN TIGABINANGA KABUPATEN KARO	87,75	88,25	86,75	100	86	85,75	89	84,25	90,75	88,72	SANGAT BAIK	68	SKM Online	-		
43	KECAMATAN TIGANDERKET KABUPATEN KARO										0	0	47	SKM Online	-		
44	KECAMATAN TIGAPANAH KABUPATEN KARO	84	83,25	82	100	82,75	82,75	82,75	84,75	95,25	86,39	BAIK	36	SKM Online	-		90%
45	RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARO	74	75,75	75	78,75	78,5	91,25	75,75	98,75	73,5	80,14	BAIK	190	SKM Online	Persyaratan, Waktu Pelayanan, dan sarana dan prasarana	Melakukan evaluasi terhadap persyaratan dan prosedur yang ada dan mensosialisasikan kepada masyarakat, Menetapkan standar waktu pelayanan/sistem antrian yang efisien dan transparan untuk setiap jenis layanan yang disediakan, Melakukan audit untuk menilai kondisi sarana dan prasarana yang ada	90%
46	UPTD PUSKESMAS BARUSJAHE KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online			
47	UPTD PUSKESMAS BERASTAGI KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online			
48	UPTD PUSKESMAS DOLATRAYAT KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online			

49	UPTD PUSKESMAS JUHAR KABUPATEN KARO	87,25	89	86,5	99,25	86,25	97,25	89,25	89,75	86,75	90,14	SANGAT BAIK	370	SKM Online	-		90%
50	UPTD PUSKESMAS KABANJAHE KABUPATEN KARO	79	79,25	78	79	78,75	79,5	80,5	78,75	86	79,86	BAIK	421	SKM Online	-		90%
51	UPTD PUSKESMAS KUTABULUH KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online			
52	UPTD PUSKESMAS LAU BALENG KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online			
53	UPTD PUSKESMAS MARDINGDING KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online			
54	UPTD PUSKESMAS MERDEKA KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online			
55	UPTD PUSKESMAS MEREK KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online			
56	UPTD PUSKESMAS MUNTE KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online			
57	UPTD PUSKESMAS NAMAN TERAN KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online			
58	UPTD PUSKESMAS PAYUNG KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online			

59	UPTD PUSKESMAS SIMPANG EMPAT KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online			
60	UPTD PUSKESMAS TIGABINANGA KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online			
61	UPTD PUSKESMAS TIGANDERKET KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online			
62	UPTD PUSKESMAS TIGAPANAH KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online			
63	UPTD PUSKESMAS SINGA KABUPATEN KARO										0	0		SKM Online			
64	UPTD PUSKESMAS PERUMAHAN KORPRI KABUPATEN KARO	89,5	92,25	88,5	95,25	88,25	83,75	88,5	84,5	95,75	89,58	SANGAT BAIK	80	SKM Online	-		90%
	IKM PEMERINTAH KABUPATEN KARO	84,42	84,94	84,92	92,63	84,18	85,6	86,76	87,39	89,22	86,58	BAIK	5214	SKM Online			

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Karo dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Nilai Indeks Rata Rata Unsur Pelayanan SKM Pemerintah Kabupaten Karo  
Tahun 2024**



Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public untuk tahun 2024 di lingkup Pemerintah Kabupaten Karo.

## BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan public di lingkup Pemerintah Kabupaten Karo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 86,58. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kabupaten Karo menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public untuk tahun 2024.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 39 (tiga puluh sembilan) perangkat daerah telah menyampaikan laporannya. Terdapat 25 (dua puluh lima) perangkat daerah yang belum dapat menyampaikan laporan SKM pada tahun ini.
3. Dari seluruh Perangkat Daerah yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Kabanjahe, 27 Desember 2024

A.n Sekretaris Daerah  
Asisten Administrasi Umum  
Ub.

Kepala Bagian Organisasi



DAUT SEMBIRING, SSTP, MSP  
NIP. 19790918 199810 1 001