

Peningkatan Kualitas  
Pelayanan Publik

I B.

II



**LAPORAN**

**SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**(IKM)**

**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA/NAGARI**

**KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

**TAHUN 2020**





## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia Nya, sehingga penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota dapat diselesaikan.

Laporan ini menjelaskan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota, yang mana ada 7 unsur pelayanan yang merupakan acuan dalam menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diantaranya yaitu: Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, dan Penanganan Pengaduan Penggunaan Layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 ini dilaksanakan berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Nomor 58 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Alhamdulillah berdasarkan hasil penelitian dari kuesioner yang di sebar, maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2020 adalah sebesar 77,99 (BAIK) yang dilaksanakan dari bulan Juli sampai Agustus 2020, untuk itu kedepannya perlu upaya menjaga dan terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mendapat Indeks Kepuasan Masyarakat yang lebih tinggi.

Akhirnya diucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota ini. Kami menyadari bahwa apa yang disajikan dalam laporan ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dari itu kritik dan saran sangat kami butuhkan untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan kontribusi serta manfaat bagi Pemerintah Daerah khususnya Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota.

Payakumbuh, September 2020

Dr. KEPALA DINAS



**Drs. A. ZUHDI PERAMA P., M.Si.**  
**NIP. 19690218 199403 1 004**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA/NAGARI  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA  
TAHUN 2020**

**NILAI IKM**

**77,99**

**NAMA LAYANAN:**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 152 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 48 / P = 104**

**PENDIDIKAN : SMA = 88**

**S1 = 63**

**S2 = 1**

**Periode Survei = Juli s/d Agustus 2020**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
BAGI MASYARAKAT**