

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA/NAGARI
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

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 Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 278 orang dan sampel sebanyak 159 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

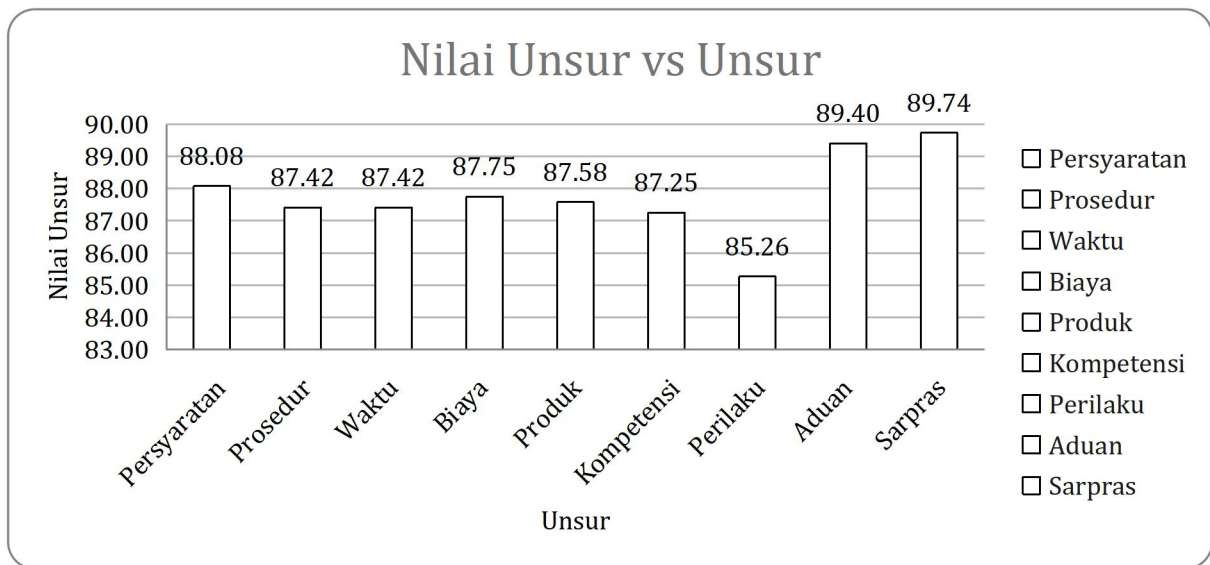
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 159 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	77	51%
		Perempuan	74	49%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	
		SD/Sederajat	0	
		SMP/Sederajat	0	
		SMA/Sederajat	51	33,78 %
		D1/D2/D3	8	5,29 %
		D4/S1	86	56,95 %
		S2	6	3,98 %
		S3	0	
3	Pekerjaan	ASN	12	7,94 %
		TNI		
		POLRI		
		Swasta	13	8,60 %
		Wirausaha		
		Ibu Rumah Tangga	5	3,31 %
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
		Lainnya	121	80,13 %
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	151	100 %
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelatihan dan pengembangan kapasitas Aparatur dan lembaga Nagari	24	86,75	86,75	85,75	86,75	86,75	85,75	86,75	86,75	86,75	86,53
2	Fasilitasi Pengelolaan aset nagari	9	88,75	88,75	77,75	75	77,75	77,75	77,75	80,5	80,5	74,61
3	Fasilitasi Pengelolaan Keuangan nagari	22	85,75	85,75	85,75	85,75	85,75	85,75	84,5	100	90,5	89,81
4	Fasilitasi Penyusunan Produk Hukum Nagari	18	97,25	79,25	79,25	80,5	80,5	79,25	75	75	80,5	90,58
5	Fasilitasi Penyusunan Perencanaan Pembangunan Nagari	20	91,25	91,25	91,25	91,25	91,25	90	87,5	87,5	88,75	90,53
6	Evaluasi Dokumen Perencanaan nagari	10	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90,00
7	Penguatan kelembagaan nagari dan Badan Usaha milik Nagari	25	85	85	84	83	85	85	85	83	85	87,11
8	Fasilitasi Narasumber Pelatihan	23	92,5	92,5	92,5	92,5	92,5	92,5	94,5	94,5	92,5	93,00
Rerata IKM Per Unsur			88,08	87,42	87,42	87,75	87,58	87,25	85,26	89,40	89,74	
IKM Unit Layanan			87,77									
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 nilai di seluruh aspek layanan rata rata sudah bernilai baik, namun secara kuantitatif masih dapat ditingkatkan lagi pada aspek kompetensi dan perilaku. Aspek kompetensi mendapatkan nilai 87,25. Selanjutnya Perilaku yang mendapatkan nilai 85,26 yang merupakan nilai terendah.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa standar pelayanan dirasa perlu diperbaharui lagi karena Standar Pelayanan yang lama sudah tidak efektif lagi. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

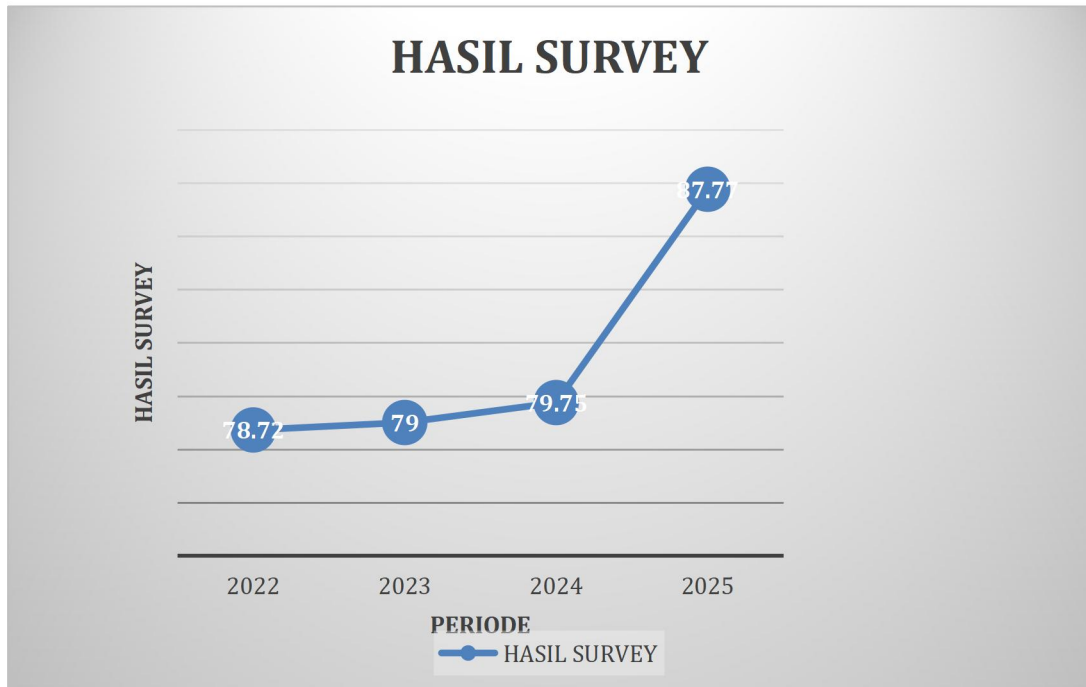
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. 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	Kompetensi	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk menyusun standar pelayanan	Maret 2026	Sekretariat Dinas
		Menyusun Standar Operasional Porosedur sehingga ASN sebagai pemberi layanan dapat memahami alur dan proses pelayanan	Maret 2026	Masing masing Bidang yang memberikan layanan
2	Perilaku	Memberikan pemahaman kepada ASN sebagai pelayan masyarakat agar bersikap lebih baik lagi demi tercapainya target pelayanan	Mulai sekarang dan seterusnya (sepanjang OPD memberikan layanan)	...

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	80,01
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,01
3	Waktu Penyelesaian	73,52
4	Biaya/Tarif	100
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	80,01
6	Kompetensi Pelaksana	75,99
7	Perilaku Pelaksana	77,3
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	79,61
9	Sarana dan Prasarana	78,29

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 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	Mengoptimalkan jaringan internet dengan menambah wifi	Belum ditindaklanjuti	-	
2	Penambahan perangkat computer dan laptop	Sudah ditindaklanjuti	Pengadaan laptop yang berfungsi untuk mendukung kegiatan pelayanan pengimputan realisasi keuangan nagari, pembuatan profil nagari	
3	Penambahan tenaga administrasi	Masih dalam proses pengusulan	Penambahan personil untuk mendukung kegiatan pelayanan pengimputan data keuangan nagari	
4	Mengirimkan personil untuk mengikuti Bimtek pada P3PD dan P3MD	Sudah ditindaklanjuti	Mengirimkan beberapa personil dari Pejabat Struktural, Fungsional dan pelaksana untuk mengikuti TOT P3PD dan P3MD	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 151 orang mengisi SKM pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota di tahun 2025 pada 8 jenis layanan.
- Pelaksanaan pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,77. Hal , nilai SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota yang merupakan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 selalu mengalami peningkatan
- Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu kompetensi dan perilaku pelaksana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 50%
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Optimalisasi jaringan internet dengan menambah wifi yang belum ditindaklanjuti, karena keterbatasan dana)
 - Penambahan personil yang telah diusulkan namun belum ditindaklanjuti oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Payakumbuh, 24 November 2025

**Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan
Desa/Nagari Kabupaten Lima Puluh Kota**



Drs. RAHMAD HIDAYAT, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19730308 199203 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA/NAGARI

A. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Layanan:

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan:

- ☐ Tidak sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Usia:

- ☐ < 17 tahun
- ☐ 17-25 tahun
- ☐ 26-34 tahun
- ☐ 35-44 tahun
- ☐ 45-54 tahun
- ☐ 55-65 tahun
- ☐ >65 tahun

Pekerjaan:

- | | | | |
|--------------------------------|---|--|------------------------------------|
| ☐ ASN | ☐ Swasta | ☐ Pelajar/Mahasiswa | ☐ Pensiunan |
| ☐ TNI | ☐ Wirausaha | ☐ Petani/Nelayan | ☐ Lainnya |
| ☐ POLRI | ☐ Ibu Rumah Tangga | ☐ Pekerja Lepas/Freelance | _____ |

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- | | |
|--|---|
| ☐ Disabilitas Fisik | ☐ Disabilitas Mental |
| ☐ Disabilitas Intelektual | ☐ Disabilitas Sensorik |

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

- | | |
|---|--|
| 1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju | 6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju |
| 2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju | 7. Petugas melayani saya dengan ramah <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju |

3, Layanan yang diberikan sudah tepat waktu a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
4, Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

