



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**PEMERINTAH KECAMATAN SULIKI
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Metode Pengumpulan Data	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB II	5
ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM	10
BAB III	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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.

Pemerintahan Kecamatan Suliki 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 Kantor Pemerintahan Kecamatan Suliki. 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 Pemerintahan Kecamatan Suliki 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 408 orang dan sampel sebanyak 198 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 198 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	74	37%
		Perempuan	124	63%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	26	13,1%
		SMP/Sederajat	55	27,8%
		SMA/Sederajat	96	48,5%
		D1/D2/D3	4	2%
		D4/S1	16	8,1%
		S2	1	0,5%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	12	6,1%
		Swasta	5	2,5%
		Wirausaha	1	0,5%
		Ibu Rumah Tangga	93	47%
		Pelajar/Mahasiswa	22	11,1%
		Petani/Nelayan	44	22,2%
		Pekerja Lepas/ Freelance	18	9,1%
		Pensiunan	3	1,5%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	198	100%

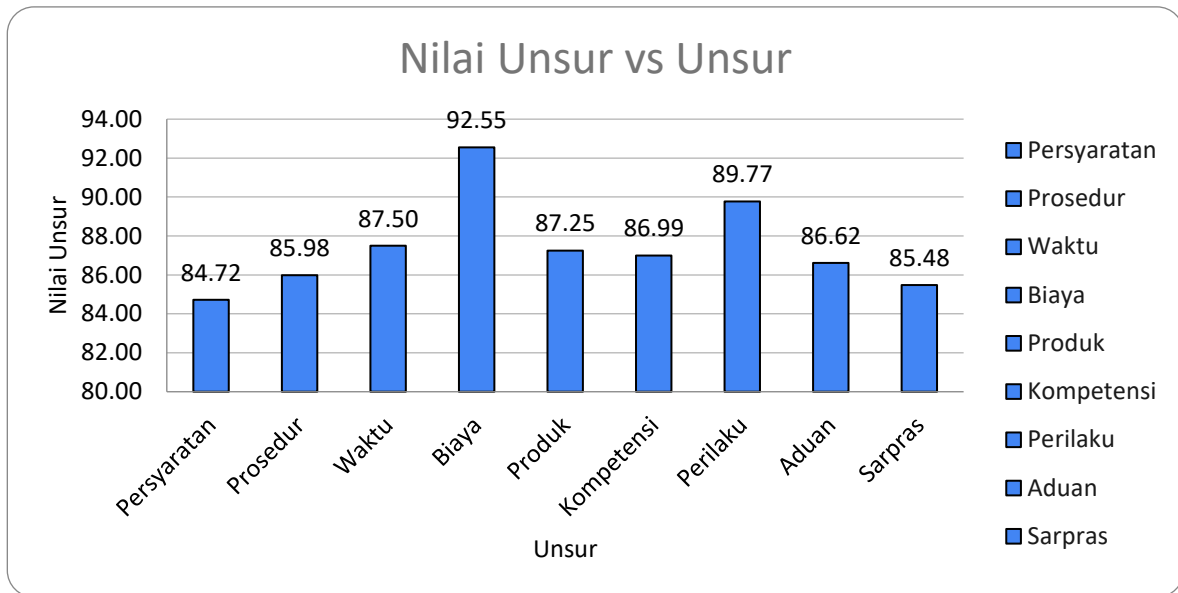
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	80%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	Persyar- atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila- ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Konsultasi	7	3,42	3,57	3,42	3,85	3,71	3,85	3,71	3,42	3,42	89,75
2.	Mengambil Data	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100
3.	Mengantar Surat	1	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	77,75
4.	SKBB	5	3,6	3,6	3,8	3,4	3,6	3,6	3,6	3,8	3,62	90,50
5.	Sur Ket Keluarga	6	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,66	3,83	90,50
6.	Proposal	31	3,29	3,32	3,54	3,74	3,41	3,35	3,48	3,29	3,32	85,25
7.	SKTM	111	3,34	3,40	3,44	3,66	3,46	3,45	3,57	3,45	3,36	86,25
8.	Sur ket DTKS	5	4,00	3,80	3,60	3,60	3,80	4,00	4,00	3,80	3,40	94,25
9.	Sur ket DTSEN	1	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	94,25
10.	Sur ket meninggal	2	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	4,00	3,50	3,55	88,75
11.	Sur ket nama	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100
12.	Sur ket pindah	7	3,42	3,57	3,71	3,71	3,42	3,57	3,57	3,57	3,57	89,00
13.	Sur ket ahli waris	10	3,60	3,50	3,60	3,80	3,70	3,60	3,60	3,60	3,70	90,75
14.	Sur tanah	2	3,00	3,50	4,00	3,50	3,00	3,00	3,50	3,50	3,50	84,50
15.	Sur ket domisili	1	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	77,75

16.	Sur ket penghasilan	7	3,42	3,57	3,42	3,85	3,71	3,85	3,71	3,42	3,42	89,74
Rerata IKM Per Unsur			84,72	85,98	87,50	92,55	87,21	86,94	89,77	86,62	85,48	87,43
IKM Unit Layanan			87,43									
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 aspek persyaratan layanan dan Sarana dan prasarana tempat pelayanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Di Kecamatan Suliki unsur Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 84,72 dan unsur sarana dan prasarana layanan mendapatkan nilai 85,48 merupakan nilai terendah kedua. Namun kedua unsur tersebut masih kategori B (Baik). Dalam artian pelayanan di kantor Camat Suliki sudah memberikan pelayanan secara Baik dengan segala keterbatasan fasilitas.

Dari kritik dan saran yang kami terima memang masih ada kritikan masyarakat yang menyatakan perilaku petugas yang tidak ramah di luar kantor. Masyarakat menginginkan semua petugas selalu bisa merakyat dimanapun berada.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan diskusi bersama membahas hasil survey tentang persyaratan yang mendapatkan nilai terendah dari 9 unsur.	November 2025	Kasi Pelayanan
2	Sarana dan prasarana	Diskusi bersama membahas hasil survey tentang sarpras yang mendapatkan nilai terendah kedua dari 9 unsur	November 2025	Kasi pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan masyarakat dalam menerima pelayanan publik di perlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang di berikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah di berikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayan publik. Namun di kecamatan suliki trend indeks kinerja unit pelayanan belum bisa dilihat karena pelaksanaan survey baru 2 tahun. Walaupun demikian hasil survey tahun 2025 mengalami kenaikan walaupun tidak signifikan, yaitu 87,43 dari 87,36 tahun 2024

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Pemerintahan Kecamatan Suliki periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,35
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,42
3	Waktu Penyelesaian	3,41
4	Biaya/Tarif	3,99
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,35
6	Kompetensi Pelaksana	3,47
7	Perilaku Pelaksana	3,52
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,35
9	Sarana dan Prasarana	3,91

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat semua unsur sudah mendapatkan nilai Baik, namun walaupun demikian ada yang perlu di perbaiki agar nilai unsur tersebut tetap meningkat tahun selanjutnya. Pemerintahan Kecamatan Suliki telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya), yaitu persyaratan, produk spesifikasi dan penanganan pengaduan saran dan masukan. 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	1.1 Diskusi membahas hasil survei	Sudah	Diskusi dilaksanakan diruangan camat, menyapaikan bahwa nilai persyaratan mendapat nilai terendah dalam survey	
2	2.1 Diskusi membahas hasil survei	sudah	Diskusi dilaksanakan diruangan camat, menyapaikan bahwa nilai produk layanan mendapat nilai terendah dalam survey. Dirasa disini masyarakat butuh penjelasan bahwa Kecamatan tidak mengeluarkan produk lagi, Cuma sebatas menguatkan surat-surat yang dikeluarkan Nagari	
3	2.1 Diskusi membahas hasil survei	Sudah	Diskusi dilaksanakan diruangan camat, menyapaikan bahwa nilai pengaduan mendapat nilai terendah dalam survey. Mungkin masyarakat merasa tidak punya media tempat pengaduan	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 198 orang mengisi SKM pada Pemerintahan Kecamatan Suliki Kabupaten Lima Puluh Kota tahun 2025. Layanan SKTM menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 111 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintahan Kecamatan Suliki Kabupaten Lima Puluh Kota secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,47 yang meningkat dari tahun 2024 yaitu 87,36. Meskipun demikian, nilai SKM Namun masih ditemukan pada kritik dan saran agar petugas ramah tidak hanya dikantor, tapi harus ramah walaupun bertemu di jalan.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan pengaduan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Pemerintahan Kecamatan Suliki telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Suliki, 25 November 2025

Camat Suliki



ADRIWAN FRIMA PUTRA, S.IP, MH
NIP. 19870902 200701 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Kuesioner Layanan Luar Jaringan (*Offline*)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN (NAMA INSTANSI PEMERINTAH)
KANTOR CAMAT SULIKI

A. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Layanan: SKM

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan

Pendidikan: Tidak sekolah < 17 tahun
 SD/Sederajat 17-25 tahun
 SMP/Sederajat 26-34 tahun
 SMA/Sederajat 35-44 tahun
 D1/D2/D3 45-54 tahun
 D4/S1 55-65 tahun
 S2 >65 tahun
 S3

Pekerjaan: ASN Swasta Pelajar/Mahasiswa Pensiunan
 TNI Wirasaha 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
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju

2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju

3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu
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

5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju

6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju

7. Petugas melayani saya dengan ramah
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

9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju

Kritik dan Saran: SELALU BUDAYAKAN SALAM SAMA SENYUM WALAUPUN TDK DILINGKUNGAN PERKANTORAN

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

