



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



SEMESTER II
TAHUN 2025



KECAMATAN LAMPOSI
TIGO NAGORI
KOTA PAYAKUMBUH



DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
DAFTAR ISI.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	7
2.4 Tren Nilai SKM.....	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	18
.....	18

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.

Kecamatan Lamposi Tigo Nagori 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 Kecamatan Lamposi Tigo Nagori. 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 Kecamatan Lamposi Tigo Nagori 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 127 orang dan sampel sebanyak 63 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 63 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

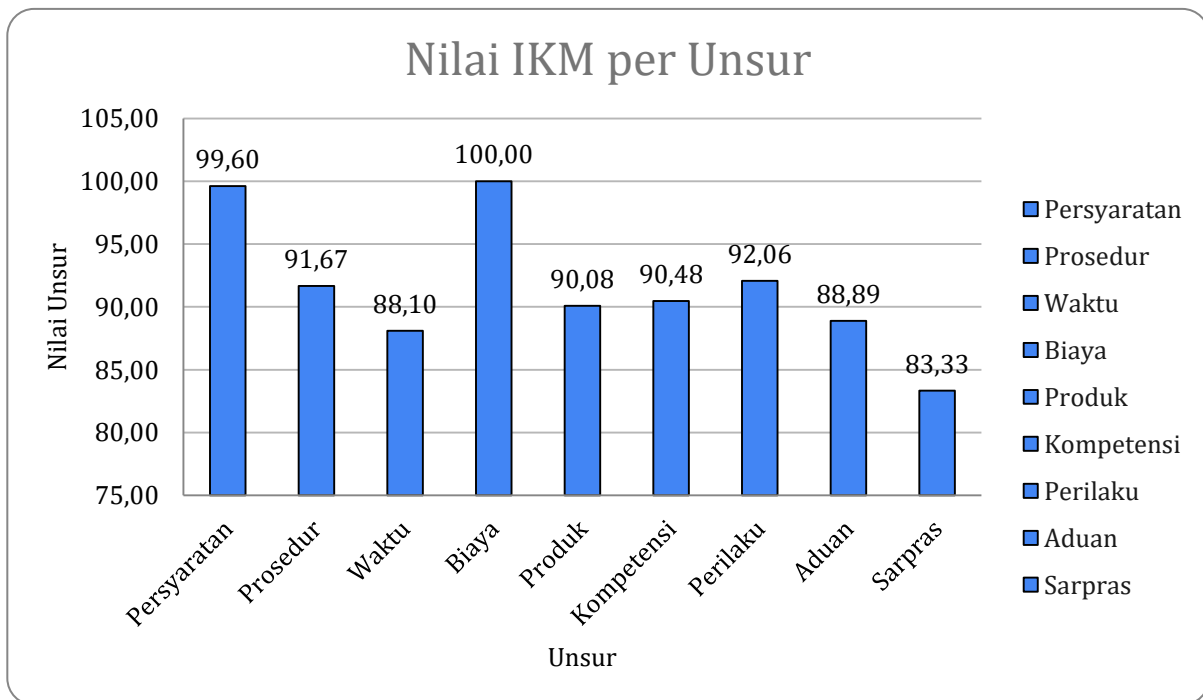
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	19	30%
		Perempuan	44	70%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	5	8%
		SMP/Sederajat	11	17%
		SMA/Sederajat	40	63%
		D1/D2/D3	2	3%
		D4/S1	5	8%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	4	6%
		TNI	1	2%
		POLRI	0	0%
		Swasta	4	6%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	27	43%
		Pelajar/Mahasiswa	3	5%
		Petani/Nelayan	7	11%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	2%
		Pensiunan	1	2%
		Lainnya	15	24%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	63	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 Respon- den	Persyara- tan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompet- ensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris	6	100,00	83,33	87,50	100,00	91,67	100,00	91,67	87,50	79,17	91,20
2	Pelayanan Legalisasi Alas Hak Tanah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Pelayanan Surat Pengecualian Nikah	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	75,00	97,22
4	Pelayanan Rekomendasi IMB	4	93,75	100,00	75,00	100,00	75,00	87,50	100,00	93,75	93,75	90,97
5	Pelayanan Lainnya	52	100,00	91,83	88,94	100,00	90,87	89,42	91,35	88,46	83,17	91,56
Total Responden		63										
Rerata IKM Per Unsur			99,60	91,67	88,10	100,00	90,08	90,48	92,06	88,89	83,33	91,58
IKM Unit Layanan			91,58									
Mutu Unit Layanan			A									

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 perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarpras mendapatkan nilai terendah yaitu 83,33. Selanjutnya waktu pelaksana yang mendapatkan nilai 88,10 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan 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

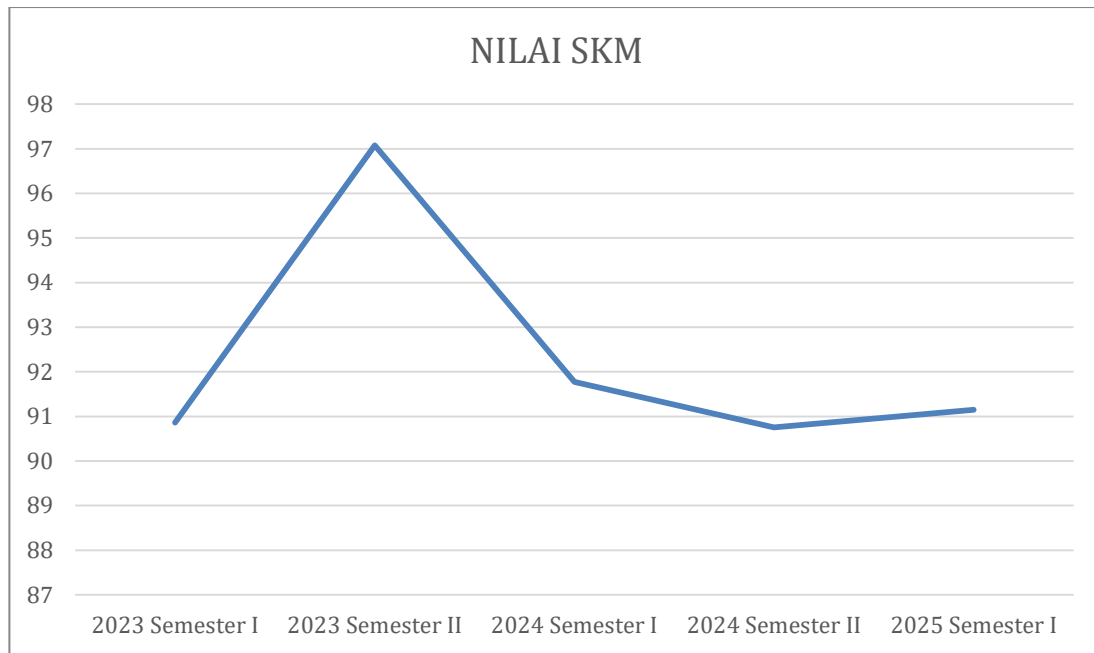
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarpras	Akan melengkapi sarana dan prasarana yang terdapat diruangan paten.	Desember 2025	Kasubag Umum dan Kepegawaian
2	Waktu	Untuk dokumen – dokumen yang harus ditanda tangani langsung oleh Camat ketika Camat tidak berada di kantor, maka petugas paten akan meminta tanda tangan Camat ke tempat beliau berada.	November 2025	Kasi Pemerintahan dan trantibum

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Lamposi Tigo Nagori dapat dilihat melalui grafik berikut :

NILAI SKM KANTOR CAMAT LAMPOSI TIGO NAGORI TIGA TAHUN TERAKHIR TAHUN 2023 - 2025

TAHUN	NILAI SKM
2023 Semester I	90,86
2023 Semester II	97,08
2024 Semester I	91,77
2024 Semester II	90,75
2025 Semester I	91,15



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Lamposi Tigo Nagori 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 Kecamatan Lamposi Tigo Nagori 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	84,38
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,84
3	Waktu Penyelesaian	90,63
4	Biaya/Tarif	100,00
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93,75
6	Kompetensi Pelaksana	86,72
7	Perilaku Pelaksana	85,16
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,84
9	Sarana dan Prasarana	100,00

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Lamposi Tigo Nagori telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Persyaratan (unsur ke-1)	Memperbanyak leaflet dan brosur pelayanan	Sudah	Brosur – brosur untuk pelayanan di ruangan paten sudah disediakan, sehingga masyarakat dapat membaca dan mengetahui jenis – jenis pelayanan serta prosedur pelayanan yang ada di paten.	
2	Perilaku Pelaksana (unsur ke-7)	Mengedukasi kepada petugas paten untuk senantiasa menerapkan 5S dalam melayani masyarakat.	Sudah	Petugas paten menerapkan 5S dalam melayani masyarakat yaitu : 1. Senyum 2. Salam 3. Sapa 4. Sopan 5. Santun	
3	Kompetensi Pelaksana (unsur ke-6)	Mengikutsertakan petugas paten dalam sosialisasi atau webinar yang ada terkait dengan pelayanan.	Sudah	Petugas paten telah mengikuti webinar tentang peningkatan SDM yang dilaksanakan oleh BKPSDM provinsi.	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 63 orang mengisi SKM pada Kecamatan Lamposi Tigo Nagori Kota Payakumbuh di tahun 2025. Layanan lainnya yaitu pengurusan BPJS kesehatan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 52 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Lamposi Tigo Nagori, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai IKM 91,58. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Lamposi Tigo menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sarpras dan waktu.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Lamposi Tigo Nagori telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Kota Payakumbuh, 20 November 2025

Camat Lamposi Tigo Nagori



DIKI ENGLA MARDIANTO, S.STP

NIP. 19850426 201406 2 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan

Kalimat Pembuka

Ayo berikan suara Anda! Isi survei kami sekarang berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu ketika menggunakan layanan kami dan berinteraksi dengan petugas layanan kami.

Survei ini hanya membutuhkan waktu ± 10 Menit untuk penyelesaiannya. Hasil survei akan kami gunakan murni untuk perbaikan kualitas pelayanan yang kami berikan.

Terima kasih.

Data Demografis

Instansi

Pemerintah Kota Payakumbuh

Instansi Level 1/2 (Nama PD/ UPP)

Apakah Anda seorang penyandang disabilitas?

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak

- ☐ Disabilitas Fisik
- ☐ Disabilitas Intelektual
- ☐ Disabilitas Mental
- ☐ Disabilitas Sensory

Jenis Kelamin

- ☐ Laki-Laki
- ☐ Perempuan

Usia (Tahun)

Usia ulang tahun terakhir dari pengguna layanan

Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Pendidikan terakhir yang ditamatkan oleh responden

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

Pekerjaan Utama

Pekerjaan utama dari responden

- ☐ ASN (PNS/PPPK)
- ☐ TNI/Polri
- ☐ Swasta
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Petani/Nelayan
- ☐ Pekerja Lepas/Freelance
- ☐ Tidak Bekerja
- ☐ Pensiunan
- ☐ Lain-lain

Jenis Layanan yang Diterima

Jenis layanan yang diakses oleh responden ketika datang ke Unit Penyelenggara Pelayanan

Layanan yang telah Bapak/Ibu terima apakah secara Offline/Online/Hybrid?

- ☐ Online
- ☒ Offline
- ☐ Hybrid

Tanggal Selesai Menerima Layanan

Waktu ketika responden menerima produk akhir pelayanan

Jam Ketika Responden Menerima Produk Akhir/Konsultasi Layanan

Jam ketika responden menerima produk akhir/konsultasi layanan

- ☐ 08.00 - 11.59 (Pagi)
- ☐ 12.00 - 17.00 (Siang)
- ☐ Lebih dari 17.00

Data Persepsi

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesiapan petugas pelayanan?

- ☐ Tidak Baik
☐ Kurang Baik
☐ Baik
☐ Sangat Baik

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku /kemampuan petugas pelayanan?

- ☐ Tidak Baik
☐ Kurang Baik
☐ Baik
☐ Sangat Baik

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran?

- ☐ Tidak Baik
☐ Kurang Baik
☐ Baik
☐ Sangat Baik

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan?

- ☐ Tidak Baik
☐ Kurang Baik
☐ Baik
☐ Sangat Baik

Secara keseluruhan, seberapa puas Anda terhadap layanan yang telah diberikan?

- ☐ Sangat Tidak Puas
☐ Tidak Puas
☐ Netral
☐ Puas
☐ Sangat Puas

Saya akan merekomendasikan layanan pada unit ini ke orang lain

Tidak Merekomendasikan ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Merekomendasikan

Kritik dan saran terhadap layanan yang telah Bapak/Ibu terima

Pengukuran Perilaku Anti-Korupsi

Standar dan prosedur pemberian layanan pada unit ini diinformasikan dengan jelas

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Netral
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Tidak ada pungutan liar (pungli) oleh petugas pada unit pelayanan ini

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit pelayanan ini.

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas oleh petugas diluar ketentuan yang berlaku pada unit pelayanan ini.

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Data Input Masukan

Seberapa mudah Bapak/Ibu memahami pertanyaan-pertanyaan di atas?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Seberapa mudah Bapak/Ibu menggunakan aplikasi survei ini?

- ☐ Sangat Tidak Mudah
- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

Kalimat Penutup

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi survei ini. Seluruh data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan akan kami jamin kerahasiaannya dan hanya akan

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



