



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**KECAMATAN LINGGO SARI BAGANTI
KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kita ucapkan kehadiran Allah SWT, atas terselesaikannya Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik periode Januari – Juni Tahun 2025 pada Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayan yang diberikan oleh Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan publik di lingkungan Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan. Dimana tujuan dari survei ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun tindak lanjut untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Air Haji, 4 Juli 2025

CAMAT LINGGO SARI BAGANTI



ZUL IRFAN HARUN, S.STP

NIP. 19910731 201206 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V.....	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner.....	12
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	18
4. Lapaoran Tindak Lanjut Hasil SKM pada Periode Sebelumnya.....	19

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 mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam melaksanakan amanat UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Linggo Sari Baganti sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Pesisir Selatan maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan public untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan

dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga Negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kecamatan Linggo Sari Baganti.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Linggo Sari Baganti dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Linggo Sari Baganti adalah tim pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Linggo Sari Baganti yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 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 Januari- Juni dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	19
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	55
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	22
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	18

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Linggo Sari Baganti. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik *simple random sampling*, yaitu dengan cara responden dipilih secara acak (*random*) pada saat melakukan kunjungan pada masing – masing jenis pelayanan. Agar responden yang dijadikan sampel dapat mewakili populasi 340 maka jumlah responden yang ditetapkan sebagai sampel sebesar 181 orang. Survei dilakukan di Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari - Juni 2025 diperoleh 181 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	75	41%
		PEREMPUAN	106	59%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	51	28%
		SLTA	70	39 %
		DIII	0	0 %
		SI	60	33%
		S2	0	0 %
3	PEKERJAAN	PNS	30	17 %
		MAHASISWA	40	22%
		SWASTA	25	14%
		WIRUSAHA	50	27 %
		IRT/PETANI	36	20%
4	JENIS LAYANAN	LEGALISASI SURAT MENYURAT BERKAITAN PELAYANAN	20	11%
5		LEGALISASI SURAT MENYURAT BERKAITAN PEMERINTAHAN	30	17%
		LEGALISASI SURAT MENYURAT BERKAITAN KESEHJATERAAN MASYARAKAT	95	52%

		LEGALISASI SURAT MENYURAT BERKAITAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEREKONOMIAN	26	16%
		LEGALISASI SURAT MENYURAT BERKAITAN KEAMANAN DAN KETERTIBAN MASYARAKAT	10	4%

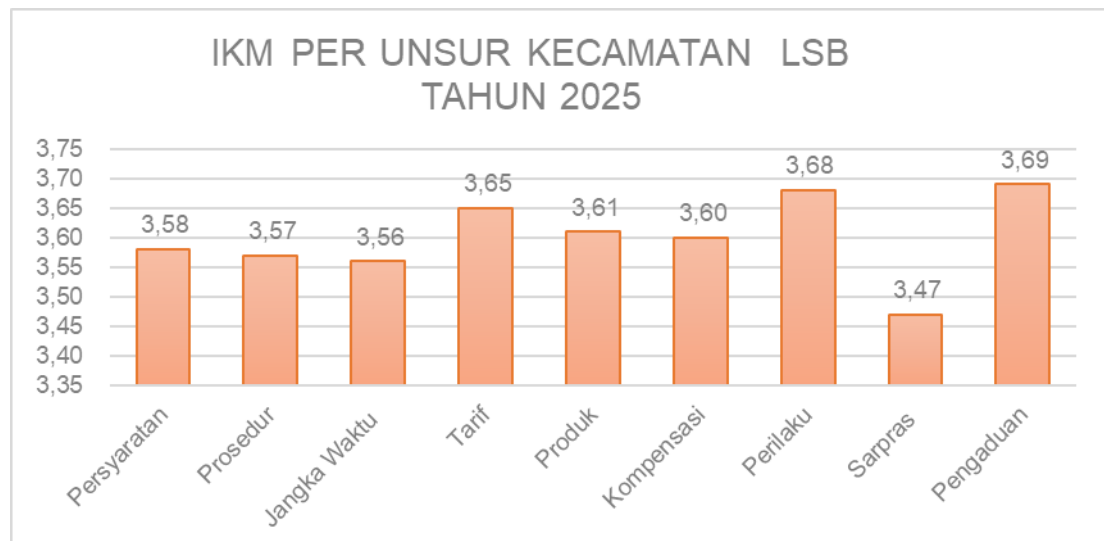
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1.Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.58	3.57	3.56	3.65	3.61	3.60	3.68	3.47	3.69
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	90,04 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur Pengaduan pelayanan no.9 yaitu pengaduan dalam pelayanan yaitu 3,69. Hal ini menunjukkan bahwa kewajaran prosedur pelayanan sudah baik karena termasuk standar pelayanan. Sehingga masyarakat dapat menggunakan dan menikmati pelayanan yang ada.

Sedangkan unsur Sarana dan Prasarana yang memperoleh nilai terendah adalah unsur no.8 yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 3,47. Hal ini disebabkan sarana dan prasarana yang belum lengkap untuk mendapatkan pelayanan, menyebabkan pelayanan kepada pengguna layanan kurang optimal.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sarana dan Prasarana , masih kurangnya kualitas sarana dan prasarana.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) Bersama perwakilan pengguna Layanan yang dilakukan pada bulan 2 Juli 2025 . Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Sarana Dan Prasarana	Menambah sarana dan prasarana dalam penunjang pelayanan			√	√	Camat

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Linggo Sari Bagnati Kabupaten Pesisir Selatan dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sudah **Sangat Baik** dengan nilai SKM 90,04
- Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur no. 9 yaitu Pengaduan dengan nilai rata-rata 3,69
- Unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah unsur no. 8 yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 3,47

Air Haji, 4 Juli 2025

CAMAT LINGGO SARI BAGANTI



ZULIRFAN HARUN, S.STP

NIP. 19910731 201206 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN LINGGO SARI BAGANTI

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan :	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3		
Pekerjaan :	☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha		
	☐ Lainnya :		

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai		SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Pengolahan Data

NO URUT	URAIAN	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR LAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		3	4	3	3	4	4	4	3	4
2		3	3	4	4	4	3	4	4	3
3		4	4	3	3	3	4	3	3	4
4		3	4	4	4	4	3	4	4	3
5		4	3	3	3	3	4	3	3	4
6		3	3	4	4	3	3	4	4	3
7		4	4	3	3	4	4	3	3	4
8		4	4	4	4	4	3	4	4	3
9		3	3	3	3	3	4	3	3	4
10		4	4	4	3	4	3	4	4	3
11		3	3	3	4	3	4	3	3	4
12		3	4	4	3	4	3	4	4	3
13		3	3	3	4	3	4	3	3	4
14		3	4	4	3	4	3	4	3	4
15		4	3	3	4	3	4	3	4	4
16		3	4	4	3	3	4	3	3	3
17		4	3	3	4	4	3	4	3	4
18		3	4	4	3	3	3	3	3	3
19		3	4	4	4	4	4	3	3	4
20		4	3	3	4	4	3	3	3	3
21		3	3	3	4	4	4	3	4	4
22		3	3	4	4	3	3	4	3	3
23		4	4	3	4	4	4	3	4	4
24		3	4	4	4	3	4	3	3	3
25		4	3	3	4	4	3	4	3	4
26		4	3	4	3	3	4	3	4	4
27		3	4	3	4	4	3	4	3	4
28		4	4	4	3	3	4	4	4	3
29		4	3	3	4	4	3	3	3	4
30		3	4	4	4	3	4	4	3	3
31		4	3	4	3	4	4	4	4	4
32		4	3	3	4	4	3	4	4	4
33		4	4	4	3	4	3	3	3	4
34		3	3	4	4	4	4	4	4	4
35		4	4	3	3	4	4	4	3	4
36		4	4	4	4	4	4	4	3	4
37		4	3	4	3	4	4	4	4	4
38		4	4	3	4	4	4	4	3	4
39		3	4	4	4	4	4	4	4	4
40		3	3	3	4	4	4	4	3	4
41		3	4	4	4	4	4	4	3	4

42		3	4	4	4	4	4	4	4	4
43		4	4	3	4	4	4	4	3	4
44		4	3	4	4	4	4	4	3	4
45		4	4	4	3	4	4	3	4	4
46		3	4	4	4	4	4	4	3	4
47		3	4	3	4	4	4	4	4	4
48		4	3	4	4	4	4	4	4	4
49		3	4	4	4	4	4	4	3	4
50		4	4	4	4	4	4	4	4	4
51		3	3	4	4	4	4	4	3	4
52		4	4	3	4	4	4	4	4	4
53		3	4	4	4	4	4	4	3	4
54		4	3	3	4	4	4	4	4	4
55		4	4	4	4	4	4	4	3	4
56		3	4	3	4	4	4	3	4	4
57		4	3	3	4	4	4	4	3	4
58		4	4	4	3	4	4	4	3	4
59		3	4	3	4	3	4	3	4	3
60		4	3	4	4	4	4	3	3	4
61		3	4	3	4	3	4	4	4	3
62		4	3	4	4	4	4	3	3	4
63		3	4	3	3	3	4	3	4	3
64		4	3	3	4	4	4	4	4	4
65		3	4	3	3	3	3	3	3	3
66		4	3	4	4	4	4	4	4	3
67		4	3	4	3	4	4	4	3	4
68		3	4	3	3	3	3	3	4	3
69		3	3	3	3	3	4	3	4	3
70		3	4	3	3	4	3	4	3	4
71		4	3	4	4	4	4	4	4	3
72		3	3	4	3	3	3	4	4	4
73		4	4	3	4	4	4	4	4	3
74		3	3	4	3	3	3	3	3	3
75		3	4	4	4	3	4	4	3	4
76		4	4	3	4	4	4	3	4	3
77		3	3	4	4	3	4	4	3	4
78		3	4	4	3	4	4	3	3	3
79		4	4	3	4	4	4	4	4	4
80		4	3	4	4	4	4	4	3	4
81		4	4	3	4	4	4	4	3	4
82		4	4	4	4	4	4	4	4	4
83		3	3	3	4	4	4	4	3	4
84		4	4	4	3	4	3	4	4	3
85		4	4	3	4	4	4	4	3	4
86		4	3	4	4	4	4	3	4	4
87		3	3	4	4	4	4	4	3	4

88		4	4	3	4	4	4	4	4	4
89		3	4	4	4	3	4	4	3	4
90		4	3	4	4	4	4	4	4	4
91		4	4	4	4	4	3	4	4	4
92		3	4	3	4	3	4	4	3	4
93		4	3	4	3	4	4	4	4	4
94		3	4	3	4	4	4	4	3	4
95		4	3	3	4	4	4	4	4	4
96		3	4	4	4	4	4	3	3	4
97		4	3	3	3	3	3	4	4	3
98		4	4	3	4	4	3	4	3	4
99		3	4	4	3	4	4	3	4	3
100		4	3	3	4	3	3	4	3	4
101		3	4	4	3	4	4	3	4	3
102		4	4	3	4	3	3	4	3	4
103		3	3	4	3	4	4	4	4	3
104		4	4	3	4	3	4	3	3	4
105		4	4	3	3	4	3	4	4	3
106		3	3	4	4	3	4	4	3	4
107		4	4	3	3	4	3	4	4	4
108		3	3	4	4	3	4	3	3	4
109		3	3	3	3	3	3	3	3	3
110		3	3	4	3	4	4	4	4	4
111		4	4	3	4	3	4	4	3	4
112		3	4	4	3	4	3	4	4	3
113		4	3	4	4	3	4	3	3	4
114		3	4	3	3	4	3	4	4	3
115		3	4	4	4	3	4	3	3	4
116		4	3	3	3	4	3	4	4	3
117		3	4	3	4	3	4	3	3	4
118		3	3	4	4	4	4	4	4	4
119		3	4	4	4	4	3	3	3	4
120		4	3	4	3	4	3	4	3	3
121		4	4	4	4	4	4	3	4	4
122		3	3	4	4	4	4	4	3	3
123		3	4	4	4	3	4	4	4	4
124		4	3	3	3	3	4	4	3	4
125		4	4	4	4	4	4	4	4	4
126		3	4	3	3	4	4	4	3	4
127		4	4	4	4	4	4	4	4	4
128		4	4	3	4	4	3	4	3	3
129		3	3	4	4	4	3	3	4	4
130		4	3	4	4	4	4	4	3	4
131		3	4	3	4	4	3	3	4	3
132		4	3	4	3	4	4	4	3	4
133		3	4	3	4	4	4	4	4	3

134		4	3	4	4	4	3	4	3	4
135		3	3	4	4	4	4	4	4	4
136		4	4	3	3	4	3	3	3	4
137		3	3	4	4	3	3	4	3	4
138		4	3	3	3	4	4	4	4	4
139		3	4	4	4	4	3	4	3	4
140		4	3	3	4	4	3	4	4	4
141		3	3	4	4	4	4	4	3	4
142		4	4	4	3	4	4	3	4	4
143		4	3	4	4	4	3	4	4	3
144		3	4	3	4	3	4	4	3	4
145		4	3	4	3	4	3	3	4	4
146		4	4	3	4	3	3	4	3	4
147		4	3	4	4	3	4	4	3	4
148		3	4	3	3	4	3	4	4	4
149		4	3	4	4	3	3	4	3	4
150		3	4	3	4	4	3	4	4	3
151		4	3	4	4	3	3	4	3	4
152		3	4	3	3	3	3	3	4	4
153		4	3	4	4	4	3	4	4	3
154		3	4	4	4	3	4	4	3	4
155		4	3	4	3	4	4	3	4	4
156		4	4	3	4	3	3	4	3	4
157		4	3	4	4	3	4	3	4	4
158		4	4	3	3	3	3	4	3	4
159		4	3	3	3	3	4	4	4	3
160		4	4	3	4	4	3	4	3	3
161		4	4	3	3	3	3	4	4	3
162		4	3	3	4	4	3	3	3	4
163		4	4	4	3	3	3	4	4	3
164		4	4	3	4	4	3	3	3	4
165		4	4	3	3	3	3	4	3	3
166		4	4	4	4	3	3	3	3	3
167		4	4	3	3	3	3	4	4	4
168		4	4	4	3	3	4	3	4	3
169		4	4	3	4	2	3	3	3	3
170		4	4	4	3	3	4	4	4	4
171		4	3	4	4	3	3	3	3	3
172		4	4	4	3	4	3	3	4	4
173		4	4	4	4	3	3	4	3	3
174		4	4	4	3	2	3	3	4	3
175		3	3	4	4	3	3	4	4	4
176		3	4	4	3	4	3	4	3	3
177		4	4	4	4	3	3	4	4	4
178		4	3	4	3	3	3	3	3	3
179		4	4	3	4	3	4	4	4	4

180		4	3	4	4	3	3	4	3	4
181		4	4	4	4	3	3	4	3	3
	Jumlah Nilai Per Unsur	648	647	645	661	654	651	666	628	667
	NRR Perunsur	3,58	3,57	3,56	3,65	3,61	3,60	3,68	3,47	3,69
	NRR Tertimbang Perunsur	89,50	89,36	89,09	91,30	90,33	89,92	91,99	86,74	92,13
	IKM KEC. LINGGO SARI BAGANTI									90,04

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2024**



**KECAMATAN LINGGO SARI BAGANTI
KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu prioritas utama pemerintah dalam mewujudkan tata kelola yang baik (good governance). Sebagai upaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi instrumen penting dalam mengevaluasi kinerja instansi pemerintah. SKM dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan survei secara berkala.

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pengguna layanan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat pengguna layanan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2024 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada table di bawah ini :

Tabel 1.

Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	88,00	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,50	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	87,00	Baik
4	Biaya/Tarif	91,00	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,50	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	89,83	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	88,83	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	91,00	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,16	Sangat Baik
IKM Unit Kerja		89,82	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2.

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penangg ung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Pelayanan	- Mengusulkan adanya penambahan SDM, agar proses pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu			√	√	Camat
		- Menghindari adanya tumpang tindih tugas yang menyebabkan proses penyelesaian pelayanan menjadi terlambat			√	√	Camat

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	- Mengusulkan adanya penambahan SDM, agar proses pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu - Menghindari adanya tumpang tindih tugas yang menyebabkan proses penyelesaian pelayanan menjadi terlambat	Sudah	- Pengiriman Surat Permintaan Penambahan Pegawai ke BKPSDM - Pembuatan Keputusan Camat tentang Penetapan Tim Pelaksana Pelayanan pada Kecamatan Linggo Sari Baganti	- Surat Permintaan Penambahan Pegawai - SK Penetapan Tim Pelaksana Pelayanan	-

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

- 1. Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesiir Selatan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
- 2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada.

Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	StakeholderTerkait
1	- Mengusulkan adanya penambahan SDM, agar proses pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu	- Pengiriman Surat Permintaan Penambahn Pegawai ke BKPSDM	3 Bulan	Camat	Kecamatan Linggo Sari Bagant
	- Menghindari adanya tumpang tindih tugas yang menyebabkan proses penyelesaian pelayanan menjadi terlambat	- Pembuatan Keputusan Camat tentang Penetapan Tim Pelaksana Pelayanan pada Kecamatan Linggo Sari Baganti	3 Bulan	Camat	Kecamatan Linggo Sari Bagantii

Air Haji, 30 Desember 2024
CAMAT LINGGO SARI BAGANTI



BUSRASOL JALISMAN, SH
NIP. 19910731 201206 1 001

**EVIDEN TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN LINGGO SARI BAGANTI
TAHUN 2024**



**PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN
KECAMATAN LINGGO SARI BAGANTI**

Jl. Raya Koto Panai, Air Haji, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat 25668
Laman <https://kec.linggosaribaganti.go.id/> Pos-el kantorcamatlinggo@gmail.com

Nomor : 800/ 22 /C-LSB/2024
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Kekosongan Jabatan

Air Haji, 14 Juli 2024
Kepada :
Yth : Kepala BKPSDM
Kabupaten Pesisir Selatan
di
Tempat

Sehubungan dengan adanya Pensiun Pegawai Kantor Camat Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat. Maka sangat dibutuhkan personil untuk mengisi kekosongan tersebut mengingat Tugas - tugas yang berhubungan dengan Pemerintahan dan Pelayanan.

Kami mohon kepada bapak untuk dapat mengisi kekosongan jabatan tersebut demi kelancaran pekerjaan di Kantor Camat Linggo Sari Baganti.

Demikianlah kami sampaikan, atas bantuannya kami ucapkan terima kasih.

**CAMAT LINGGO SARI BAGANTI
KABUPATEN PESISIR SELATAN**



BUSRASOL JALISMAN, SH
NIP. 19661231 198903 1 062

Tembusan :

1. Bupati Pesisir Selatan,
2. Arsip.



PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN
KECAMATAN LINGGO SARI BAGANTI

Jl. Raya Koto Panai, Air Haji, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat 25668
Laman <https://kec.linggosaribaganti.go.id/> Pos-el kantorcamatlinggo@gmail.com

KEPUTUSAN CAMAT LINGGO SARI BAGANTI
NOMOR : 00.8.3.2/7/C-LSB/2024

TENTANG
PENETAPAN TIM PELAKSANAAN PELAYANAN
PADA KECAMATAN LINGGO SARI BAGANTI, KABUPATEN PESISIR
SELATAN

CAMAT LINGGO SARI BAGANTI

- Menimbang :
- a. Bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;
 - b. Bahwa pelaksanaan pelayanan di lingkungan Kecamatan Linggo Sari Baganti, Kabupaten Pesisir Selatan dilaksanakan secara langsung dengan berdasarkan pada standar pelayanan yang telah ditetapkan;
 - c. Bahwa agar pelaksanaan pelayanan pada Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan dapat terlaksana dengan baik, maka perlu adanya penetapan Tim Pelayanan pada Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5038);
 2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5494);

3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 - 2024;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
9. Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 167 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan.

M E M U T U S K A N

Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT LINGGO SARI BAGANTI KABUPATEN PESIR SELATAN TENTANG PENETAPAN TIM PELAKSANAAN PELAYANAN PADA CAMAT LINGGO SARI BAGANTI KABUPATEN PESIR SELATAN

KESATU : Tim pelaksanaan pelayanan Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut :

- a) Memberikan pelayanan administrasi berkaitan dengan pelayanan

- b) Aktif menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat.
- c) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- d) Melengkapi sarana prasarana atau fasilitas pelayanan.
- e) Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan; dan
- f) Melaporkan kepada pimpinan terkait pelaksanaan tugas maupun kendala yang dilakukan.

KEDUA : Menunjuk nama-nama yang tercantum pada lampiran 1 (satu) Keputusan Camat Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2025 untuk bertugas dalam tim pelaksanaan pelayanan pada Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

KETIGA : Seluruh biaya yang timbul berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Pesisir Selatan pada Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Air Haji
Pada tanggal : 15 Juli 2024

**CAMAT LINGGO SARI BAGANTI
KABUPATEN PESISIR SELATAN**



BUSRASOL IALISMAN, SH
NIP. 19661231 198903 1 062

**DAFTAR NAMA TIM PELAKSANAAN PELAYANAN
PADA KECAMATAN LINGGO SARI BAGANTI
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

No	Nama	Jabatan Dalam Tim
1.	HARNANELI, SH NIP. 19671128 200312 2 001 KASI PELAYANAN	KETUA
2.	ELI SASMITA, SH NIP. 19710101 200901 2 002 STAF PELAYANAN	ANGGOTA
3.	KIKI RISKI ANANDA, SE NIP. - STAF PELAYANAN	ANGGOTA

Ditetapkan di Air Haji
Pada tanggal : 15 Juli 2024

**CAMAT LINGGO SARI BAGANTI
KABUPATEN PESISIR SELATAN**



BUSRASOL JALISMAN, SH
NIP. 19661231 198903 1 062