



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



KECAMATAN BASA AMPEK BALAI TAPAN
KABUPATEN PESISIR SELATAN

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas terselesaikannya Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik periode Januari – Juni Tahun 2025 pada Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan Kabupaten Pesisir Selatan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayan yang diberikan Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan Kabupaten Pesisir Selatan.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan publik di lingkungan Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan Kabupaten Pesisir Selatan. Adapun tujuan dari survei ini adalah 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 Basa Ampek Balai Tapan 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.

Tapan, 2 Juli 2025

**CAMAT BASA AMPEK BALAI
TAPAN**



SYAMWIL, SSTP, MM

NIP. 19820113 200112 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BABI.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
3.3 Diagram Jenis Responden	10
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN.....	16
1. Kuesioner.....	16
2. Hasil Pengolahan Data	17
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	23
4. Laporan Tindak Lanjut Hasil SKM Periode Sebelumnya.....	25

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 BASA AMPEK BALAI TAPAN 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 BASA AMPEK BALAI TAPAN.

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 BASA AMPEK BALAI TAPAN dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan BASA AMPEK BALAI TAPAN adalah tim pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan 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 BASA AMPEK BALAI TAPAN 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 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari - April 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan. 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 populasinya maka jumlah responden yang ditetapkan sebagai sampel 290 sebesar 165 orang. Survei dilakukan di kantor Camat Basa Ampek Balai Tapan Kabupaten Pesisir Selatan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari– Juli 2025 diperoleh 165 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENISKELAMIN	LAKI	77	47 %
		PEREMPUAN	88	53 %
2	PENDIDIKAN	SLTP	12	8%
		SLTA	100	60%
		SI	50	30%
		S2	3	2%
3	PEKERJAAN	SWASTA	37	23%
		WIRSAUSAHA	112	68%
		PETANI	16	9%
4	JENISLAYANAN	LEGALISASI SURAT MENYURAT BERKAITAN PELAYANAN	47	28%
		LEGALISASI SURAT MENYURAT BERKAITAN PEMERINTAHAN	37	22%
		LEGALISASI SURAT MENYURAT BERKAITAN KESEHJATERAAN MASYARAKAT	33	20%
		LEGALISASI SURAT MENYURAT BERKAITAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEREKONOMIAN	29	17%

		LEGALISASI SURAT MENYURAT BERKAITAN KEAMANAN DAN KETERTIBAN MASYARAKAT	19	13%
--	--	---	----	-----

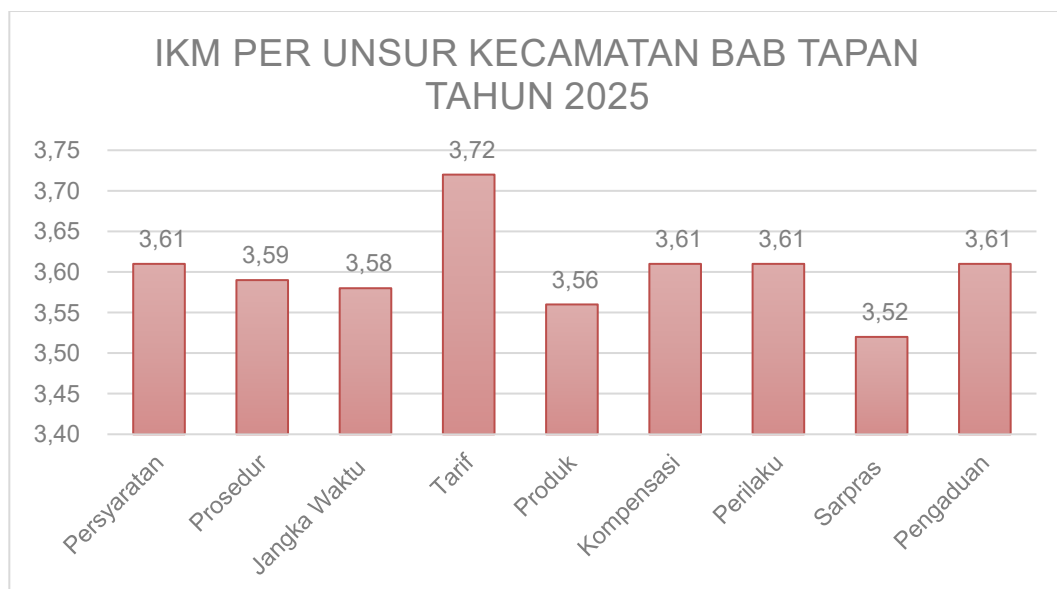
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1.Detail Nilai SKM Per Unsur

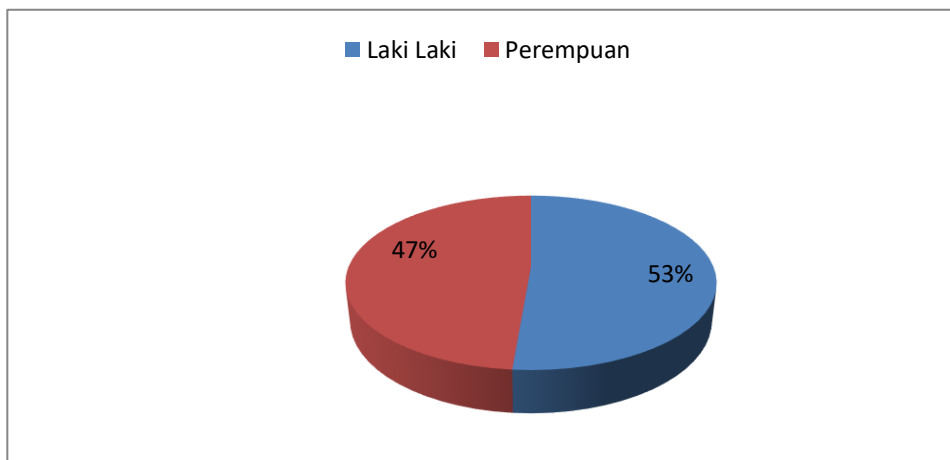
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.61	3.59	3.58	3.72	3.56	3.61	3.61	3.52	3.61
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	89,78 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

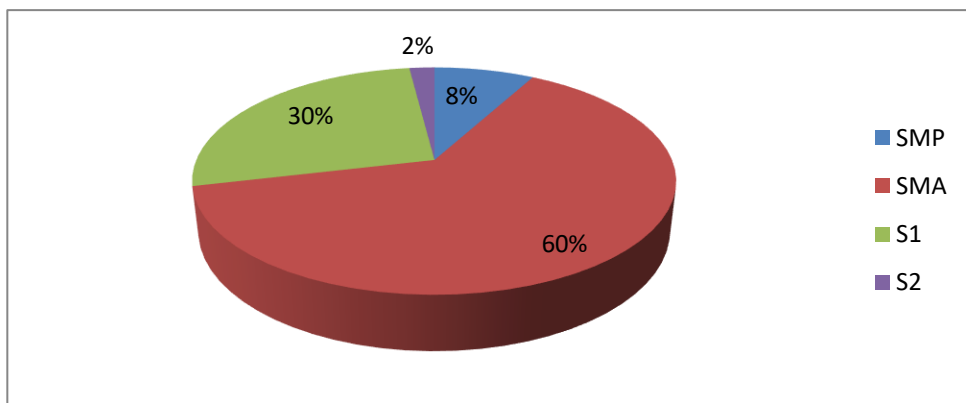


3.3 Diagram Masing-Masing Responden

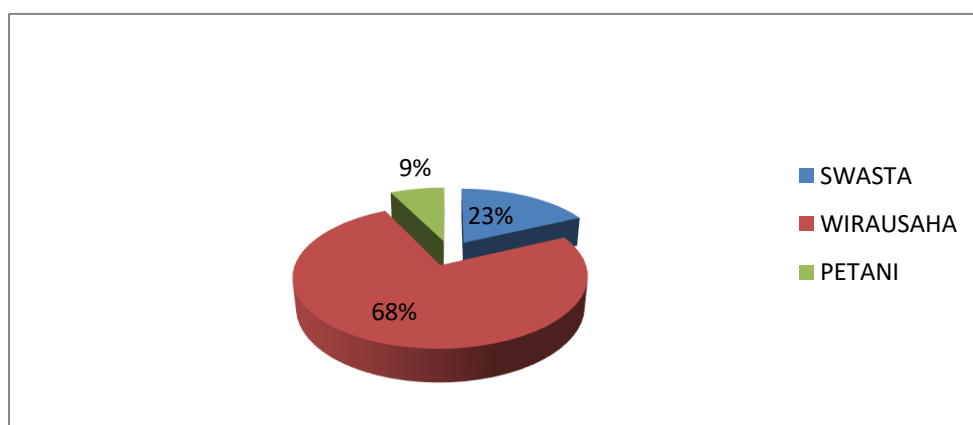
3.3.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



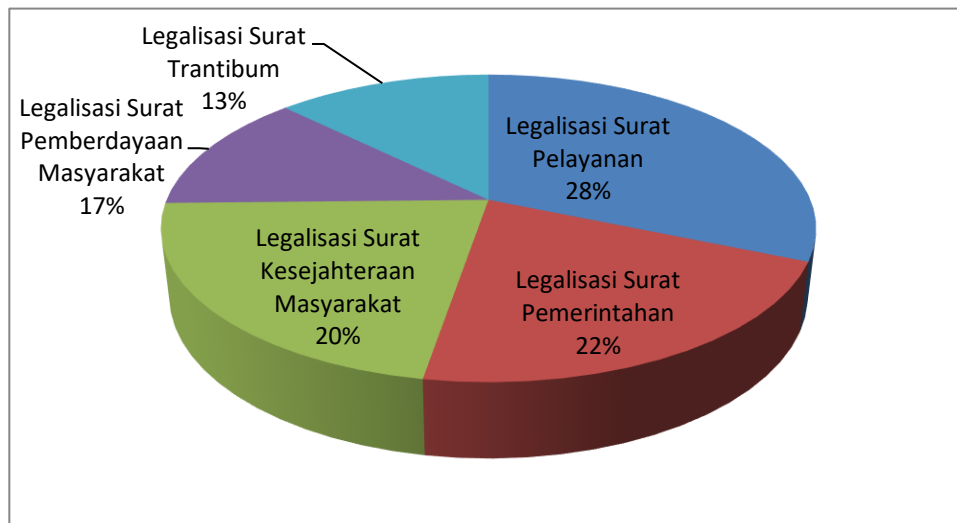
3.3.2. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan



3.3.3. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



3.3.4. Responden Berdasarkan Jumlah Pelayanan



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 pelayanan no.4 yaitu Biaya/Tarif dalam pelayanan yaitu 93,03 Hal ini menunjukkan bahwa kewajaran prosedur pelayanan sudah baik karena termasuk standar pelayanan. Sehingga masyarakat dapat menggunakan dan menikmati pelayanan yang ada.

Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah unsur no.8 yaitu sarana dan prasarana pelayanan dengan nilai rata-rata 3,52. Hal ini disebabkan sarana dan prasarana yang belum memadai untuk mendapatkan pelayanan, menyebabkan pelayanan kepada pengguna layanan kurang optimal.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Sarana dan Prasarana

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

Perlunya pembaruan tata ruang pelayanan, menambah sarana prasarana penunjang pelayanan.

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

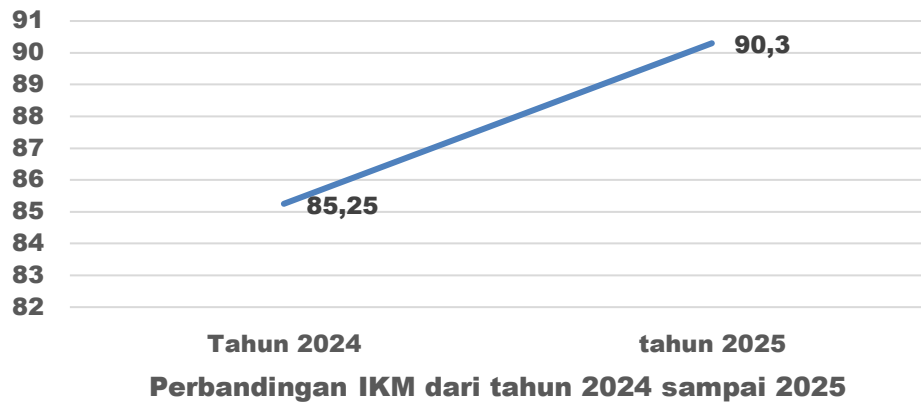
tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Sarana dan Prasarana	Pembaruan tata ruang pelayanan, menambah sarana prasarana 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 BAB Tapan Kabupaten Pesisir Selatan dapat dilihat melalui grafik berikut :

IKM KECAMATAN BAB TAPAN KABUPATEN PESISIR SELATAN



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 Basa Ampek Balai Tapan Kabupaten Pesisir Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sudah **Sangat Baik** dengan nilai SKM 90,30
- Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur no. 4 yaitu Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 93,39
- Unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah unsur no. 8 yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 88,03

Tapan, 2 Juli 2025

**CAMAT BASA AMPEK BALAI
TAPAN**



SYAMWIL, SSTP, MM
NIP. 19820113 200112 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN BASA AMPEK TAPAN

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 Olah Data SKM

NO URUT	URAIAN LAYANAN	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR LAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Surat Rekomendasi	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2	Surat Rekomendasi	3	3	3	4	3	4	3	3	4
3	Surat Rekomendasi	3	4	4	4	3	4	4	4	3
4	Surat Rekomendasi	3	4	3	4	3	4	3	3	3
5	Surat Rekomendasi	3	3	3	4	3	4	3	4	4
6	Surat Rekomendasi	3	4	3	4	3	3	4	4	4
7	Surat Rekomendasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Surat Rekomendasi	3	4	4	4	4	3	4	4	3
9	Surat Rekomendasi	3	3	3	4	4	4	4	4	3
10	Surat Rekomendasi	3	4	4	3	4	4	4	4	4
11	Surat Rekomendasi	4	3	3	4	3	4	3	3	4
12	Surat Rekomendasi	3	4	3	4	3	3	4	3	4
13	Surat Rekomendasi	3	3	4	3	4	4	3	4	4
14	Surat Rekomendasi	3	3	3	4	3	4	4	3	3
15	Surat Rekomendasi	3	4	3	4	3	4	3	4	3
16	Surat Rekomendasi	4	3	4	4	4	4	4	3	4
17	Surat Rekomendasi	3	3	3	4	4	3	4	3	3
18	Surat Rekomendasi	3	4	4	4	4	4	3	3	4
19	Surat Rekomendasi	4	3	4	4	3	3	4	4	4
20	Surat Rekomendasi	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Surat Rekomendasi	4	4	4	3	3	4	3	4	3
22	Surat Rekomendasi	3	3	3	4	3	3	3	4	4
23	Surat	4	4	4	4	4	4	4	4	4

	Rekomendasi									
24	Surat Rekomendasi	3	3	3	3	4	4	3	3	3
25	Surat Rekomendasi	4	3	3	4	3	3	3	3	3
26	Surat Rekomendasi	3	3	3	3	4	4	4	3	4
27	Surat Rekomendasi	4	4	3	4	3	4	3	4	3
28	Surat Rekomendasi	3	4	4	4	3	4	4	4	4
29	Surat Rekomendasi	4	3	4	4	4	4	4	4	4
30	Surat Rekomendasi	4	3	3	4	3	4	3	3	4
31	Surat Rekomendasi	4	4	3	4	3	4	4	4	4
32	Surat Rekomendasi	4	3	4	4	4	4	3	4	4
33	Surat Rekomendasi	3	3	4	4	4	3	3	3	3
34	Surat Rekomendasi	3	4	4	4	3	4	4	4	4
35	Surat Rekomendasi	4	3	4	4	4	3	3	3	3
36	Surat Rekomendasi	4	4	3	4	3	4	4	3	4
37	Surat Rekomendasi	4	4	3	4	4	4	4	4	4
38	Surat Rekomendasi	4	3	4	4	4	3	4	4	3
39	Surat Rekomendasi	3	4	4	4	3	4	3	3	4
40	Surat Rekomendasi	3	3	3	4	4	4	3	4	3
41	Surat Rekomendasi	4	4	4	4	4	3	4	3	4
42	Surat Rekomendasi	4	4	4	4	3	4	3	4	4
43	Surat Rekomendasi	3	4	3	4	4	3	3	4	4
44	Surat Rekomendasi	4	4	4	4	4	4	3	3	4
45	Surat Rekomendasi	3	4	3	4	3	3	4	4	4
46	Surat Rekomendasi	4	4	3	4	3	4	3	3	4
47	Surat Rekomendasi	4	4	4	4	4	3	4	4	4
48	Surat Rekomendasi	4	4	4	4	3	4	3	3	3

49	Surat Rekomendasi	4	4	3	4	4	3	4	4	4
50	Surat Rekomendasi	4	4	3	4	4	4	4	4	4
51	Surat Rekomendasi	3	4	4	4	3	3	3	4	3
52	Surat Rekomendasi	4	4	3	4	4	3	3	3	3
53	Surat Rekomendasi	4	3	4	4	3	4	4	4	4
54	Surat Rekomendasi	4	4	3	3	3	3	3	4	4
55	Surat Rekomendasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	Surat Rekomendasi	3	4	4	3	3	3	3	3	3
57	Surat Rekomendasi	4	4	3	4	3	4	4	3	4
58	Surat Rekomendasi	4	4	4	3	4	3	3	4	4
59	Surat Rekomendasi	3	4	3	4	3	4	3	3	3
60	Surat Rekomendasi	4	4	4	4	4	3	4	4	4
61	Surat Rekomendasi	4	4	4	3	4	4	3	4	3
62	Surat Rekomendasi	3	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Surat Rekomendasi	3	4	3	3	4	3	3	4	4
64	Surat Rekomendasi	4	3	4	4	4	3	4	4	4
65	Surat Rekomendasi	3	4	4	4	3	4	3	3	3
66	Surat Rekomendasi	3	3	3	3	3	4	4	4	4
67	Surat Rekomendasi	3	4	4	4	4	3	3	4	4
68	Surat Rekomendasi	4	3	3	3	3	4	4	4	3
69	Surat Rekomendasi	3	4	4	4	3	3	4	3	4
70	Surat Rekomendasi	4	3	4	4	4	4	4	3	4
71	Surat Rekomendasi	3	4	3	3	3	4	4	4	3
72	Surat Rekomendasi	4	4	4	4	3	3	4	4	4
73	Surat Rekomendasi	3	3	4	4	4	3	3	3	4
74	Surat	4	4	4	3	4	4	3	4	3

	Rekomendasi									
75	KK	4	4	3	4	4	3	4	4	4
76	KK	4	3	4	4	4	4	3	4	4
77	KK	4	3	4	4	3	4	4	4	4
78	KK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Surat Keterangan	3	3	4	4	4	3	3	4	4
80	Surat Keterangan	3	4	4	4	3	4	4	4	3
81	Surat Keterangan	4	3	3	3	4	3	3	3	4
82	Surat Keterangan	4	4	4	4	3	4	4	3	4
83	Surat Keterangan	4	4	3	4	4	3	3	4	4
84	Surat Keterangan	3	3	4	3	3	4	3	3	4
85	Surat Keterangan	3	4	3	4	3	3	3	3	4
86	Surat Keterangan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
87	Surat Keterangan	4	3	4	3	4	4	4	3	4
88	Surat Keterangan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
89	Surat Keterangan	3	3	4	4	3	3	3	3	3
90	Surat Keterangan	3	4	4	4	4	4	4	3	4
91	Surat Keterangan	3	3	3	3	3	4	3	3	4
92	Surat Keterangan	4	4	4	4	4	3	3	4	3
93	Surat Keterangan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
94	Surat Keterangan	3	4	4	3	4	3	4	4	4
95	Surat Keterangan	3	4	4	4	3	4	4	4	3
96	Surat Keterangan	4	3	3	4	4	4	3	4	4
97	Surat Keterangan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
98	Surat Keterangan	4	3	4	3	4	3	3	3	4
99	Surat Keterangan	4	4	3	4	3	4	4	4	4
100	Surat Keterangan	4	3	3	3	4	3	4	3	3
101	Surat Keterangan	4	3	3	3	4	3	3	3	4
102	Surat Keterangan	4	4	3	4	3	3	4	4	3
103	Surat Keterangan	4	4	4	4	3	4	4	4	3
104	Surat Keterangan	3	3	3	3	4	3	3	4	4
105	Surat Keterangan	3	4	4	3	4	4	4	4	3
106	Surat Keterangan	3	4	4	4	3	4	4	3	4
107	Surat Keterangan	4	4	4	4	4	3	3	4	3
108	Surat Keterangan	4	3	4	4	4	4	4	4	3
109	Surat Keterangan	4	4	4	3	4	3	4	4	4
110	Surat Keterangan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
111	Surat Keterangan	3	3	3	3	3	3	4	3	3
112	Surat Keterangan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
113	Surat Keterangan	3	4	3	4	3	3	4	3	3
114	Surat Keterangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	Surat Keterangan	3	4	4	4	3	3	4	4	4
116	Surat Keterangan	4	4	4	3	4	3	4	3	3
117	Surat Keterangan	3	3	3	3	4	3	3	4	4

118	Surat Keterangan	4	4	4	4	3	3	3	3	3
119	Surat Keterangan	4	3	4	4	3	3	4	3	4
120	Surat Keterangan	3	4	4	4	4	4	3	3	4
121	Surat Keterangan	4	3	3	3	4	3	4	4	4
122	Surat Keterangan	3	3	4	4	4	4	4	3	4
123	Surat Keterangan	4	4	4	4	4	3	3	4	4
124	Surat Keterangan	4	4	3	4	4	3	4	3	4
125	Surat Keterangan	4	3	3	4	4	3	3	4	4
126	Surat Keterangan	4	3	3	3	3	4	4	4	3
127	Surat Keterangan	3	3	4	4	3	4	4	3	4
128	Surat Keterangan	3	3	3	4	4	3	4	4	2
129	Surat Keterangan	4	4	4	4	3	3	3	3	4
130	Surat Keterangan	3	3	3	4	4	3	4	4	3
131	Surat Keterangan	4	4	4	3	3	4	3	3	4
132	Surat Keterangan	4	4	4	4	4	3	4	3	4
133	Surat Keterangan	4	4	3	3	3	3	3	3	2
134	Surat Keterangan	3	4	4	4	4	3	4	4	4
135	Surat Keterangan	4	4	3	4	4	3	4	3	4
136	Surat Keterangan	4	4	3	4	4	4	4	4	2
137	Surat Keterangan	4	3	3	4	3	4	4	3	4
138	Surat Keterangan	4	3	4	3	4	3	3	3	2
139	Surat Keterangan	3	4	4	4	4	4	4	3	3
140	Surat Keterangan	4	3	4	3	3	4	3	4	3
141	Surat Keterangan	3	4	3	4	4	4	4	3	3
142	Surat Keterangan	4	3	3	3	4	4	4	3	4
143	Surat Keterangan	4	4	4	4	4	4	3	3	2
144	Surat Keterangan	4	4	3	4	3	4	3	3	3
145	Surat Keterangan	4	3	4	3	4	3	4	3	4
146	Surat Keterangan	3	3	3	3	3	4	4	4	2
147	Surat Keterangan	4	3	4	4	4	3	4	3	4
148	Surat Keterangan	4	3	3	3	3	4	4	3	2
149	Surat Keterangan	4	4	3	4	4	4	4	3	3
150	Surat Keterangan	4	3	4	3	3	3	4	3	4
151	Surat Keterangan	4	4	4	4	4	4	4	4	3
152	Surat Keterangan	4	3	3	3	3	4	3	4	3
153	Surat Keterangan	3	3	4	4	4	4	4	3	4
154	Surat Keterangan	4	3	3	3	4	4	4	3	4
155	Surat Keterangan	4	4	3	3	4	4	4	3	4
156	Surat Keterangan	4	3	4	4	4	4	4	3	4
157	Surat Keterangan	4	4	3	3	4	4	4	3	4
158	Surat Keterangan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
159	Surat Keterangan	3	4	3	3	3	4	3	3	4
160	Surat Keterangan	4	4	4	4	3	4	4	3	4
161	Surat Keterangan	3	3	4	4	4	4	4	3	3

162	Surat Keterangan	4	3	4	4	3	4	4	4	4
163	Surat Keterangan	4	4	4	4	3	4	3	3	4
164	Surat Keterangan	3	3	3	4	3	4	4	4	4
165	Surat Keterangan	4	3	4	3	4	4	4	3	4
	Jumlah Nilai Per Unsur	595	593	590	614	588	596	595	581	596
	NRR Perunsur	3,61	3,59	3,58	3,72	3,56	3,61	3,61	3,52	3,61
	NRR Tertimbang Perunsur	90,15	89,85	89,39	93,03	89,09	90,30	90,15	88,03	90,30
	IKM KANTOR CAMAT BASA AMPEK BALAI TAPAN									90,03

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024**



**KECAMATAN BASA AMPEK BALAI TAPAN
KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan perlu menyusun rencana tindak

lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan IV Jurai 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 Pelayanan	NRR	IKM	Mutu Pelayanan	Kategori Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,46	86,61	B	Baik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,45	86,29	B	Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,39	84,84	B	Baik
4.	Biaya/Tarif	3,44	85,97	B	Baik
5.	Produk dan Jenis Pelayanan	3,32	83,06	B	Baik
6.	Kompetensi Aparatur	3,31	82,74	B	Baik
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,35	83,71	B	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,43	85,81	B	Baik
9.	Penanganan Pengaduan	3,53	88,23	B	Baik
IKM Unit Kerja		3,40	85,25	B	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 Kompetensi Pelaksana dengan nilai 82,74. 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				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kompetensi Pelaksana	1. Mengusulkan adanya penambahan SDM, agar proses pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu				V	Camat
		2. Mengikuti Pelatihan				V	Camat
		3. Pemberian penghargaan				V	Camat

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana TindakLanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1. Mengusulkan adanya penambahan SDM, agar proses pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu 2. Mengikuti Pelatihan 3. Pemberian penghargaan	Sudah	1. Menagajukan penambahan pegawai ke BKPSDM 2. Mengirim Peserta untuk mengikuti pelatihan 3. Pemberian Piagam/sertifikat kepada pegawai	1. Membuat surat ke BKPSDM 2. Terlaksananya Diklat 3. Terlaksananya penyerahan piagam/sertifikat	1. Tidak ada 2. Tidak ada 3. Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan 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	Stakeholder Terkait
1	1. Mengusulkan adanya penambahan SDM, agar proses pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu 2. Mengikuti Pelatihan 3. Pemberian penghargaan	1. Menagajukan penambahan pegawai ke BKPSDM 2. Mengirim Peserta untuk mengikuti pelatihan 3. Pemberian Piagam/sertifikat kepada pegawai	6 Bulan	Camat	Kecamatan BAB Tapan

Tapan, 30 Desember 2024

**CAMAT BASA AMPEK BALAI
TAPAN**



SYAMWIL, SSTP, MM
NIP. 19820113 200112 1 003

**EVIDENT TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN BAB TAPAN
KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2024**



**PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN
KECAMATAN BASA AMPEK BALAI TAPAN**

Jalan Raya Tapan – Bengkulu Km 2 Tapan, Kabupaten Pesisir Selatan Sumatera Barat 25673
Laman <https://baptapankec.pesisirselatankab.go.id/> Pos-el: baptapan.112@gmail.com

Pesisir Selatan, 12 Nopember 2024

Nomor : /BABTapan/2024
Sifat : -
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Narasumber**

Kepada Yth. :
Kepala Dinas Pustaka dan Arsip
Kab. Pesisir Selatan
Di – Tempat

Sehubungan dengan akan dilaksanakan Kegiatan BIMTEK Pengarsipan dan PPID se Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan yang dilaksanakan pada :

Hari/Tgl. : Rabu, 20 Nopember 2024
Jam : 08.00 WIB sampai dengan selesai
Tempat : Gedung Kantor Camat Basaba Tapan
Acara : Bimtek Penyusunan Arsip untuk Nagari se Kecamatan Basa
Peserta : Ampek Balai Tapan
10 Wali Nagari, 10 Sekretaris Nagari, 10 Operator SINAR

Berdasarkan hal ini kami bermaksud meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi **Narasumber** dalam menunjang terlaksananya acara ini

Demikianlah Surat Permohonan Narasumber ini kami sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan Terima Kasih



Syamwil, S.STP, MM

NIP. 19820113 200112 1 003

Tembusan disampaikan kepada:

1. Wali nagari se kecamatan basa ampek balai Tapan
2. Ketua Bamus se Kecamatan basa ampek balai Tapan



PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN
KECAMATAN BASA AMPEK BALAI TAPAN

Jalan Raya Tapan – Bengkulu Km 2 Tapan, Kabupaten Pesisir Selatan Sumatera Barat 25673
Laman <https://baptapankec.pesisirselatankab.go.id/> Pos-el: baptapan.112@gmail.com

Pesisir Selatan, 12 Nopember 2024

Nomor : /BABTapan/2024
Sifat : -
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Narasumber**

Kepada Yth. :
Kepala Dinas KOMINFO
Kab. Pesisir Selatan
Di –

Tempat

Sehubungan dengan akan dilaksanakan Kegiatan BIMTEK Pengarsipan dan PPID se Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan yang dilaksanakan pada :

Hari/Tgl. : Rabu, 20 Nopember 2024
Jam : 08.00 WIB sampai dengan selesai
Tempat : Gedung Kantor Camat Basaba Tapan
Acara : Bimtek PPID se Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan
Peserta : 10 Wali Nagari, 10 Sekretaris Nagari, 10 Operator SINAR

Berdasarkan hal ini kami bermaksud meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi **Narasumber** dalam menunjang terlaksananya acara ini

Demikianlah Surat Permohonan Narasumber ini kami sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan Terima Kasih



NIP. 19820113 200112 1 003

Tembusan disampaikan kepada:

1. Wali nagari se kecamatan basa ampek balai Tapan
2. Ketua Bamus se Kecamatan basa ampek balai Tapan





