



**LAPORAN  
PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT  
KECAMATAN LINGGO SARI BAGANTI  
2025  
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas Segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode tahun 2025.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan. Sedangkan tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik mengetahui dimensi mutu pelayanan yang harus ditingkatkan, menumbuh kembangkan daya kreativitas, partisipasi dan prakarsa masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik serta untuk menata sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan secara lebih efektif.

Survei ini menggunakan sampel sebanyak 181 orang responden pada saat melakukan kunjungan pada masing-masing pelayanan di Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan. Hasil Survei yang dilakukan antara bulan Juli - September tahun 2025 terhadap kesembilan unsur pelayanan, diperoleh nilai IKM sebesar 90,05 dengan kategori mutu pelayanan adalah A, yang berarti kinerja pelayanan berada dalam kategori SANGAT BAIK.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Semoga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan dapat memberi manfaat bagi semua pihak.



Air Haji, 1 Oktober 2025  
Camat Linggo Sari Baganti

**ZUL IRFAN HARUN, S.STP**  
NIP. 19910731 201206 1 001

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar</b>	ii
<b>Daftar Isi</b>	iv
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Manfaat	1
1.3. Metode Pengumpulan Data	2
1.4. Dasar Pelaksanaan SKM	3
1.5. Penentuan Jumlah Responden	3
<b>BAB II</b>	
<b>ANALISIS DATA SKM</b>	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
<b>BAB III</b>	
<b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>	10
<b>BAB IV</b>	
<b>KESIMPULAN</b>	12
<b>LAMPIRAN</b>	
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	17

# **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 Linggo Sari Baganti 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 Linggo Sari Baganti. 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 Linggo Sari Baganti 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 dilakukan 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 yaitu pada Triwulan III Juli sampai September Tahun 2025 .  
Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 340 orang dan sampel sebanyak 181 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 181 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

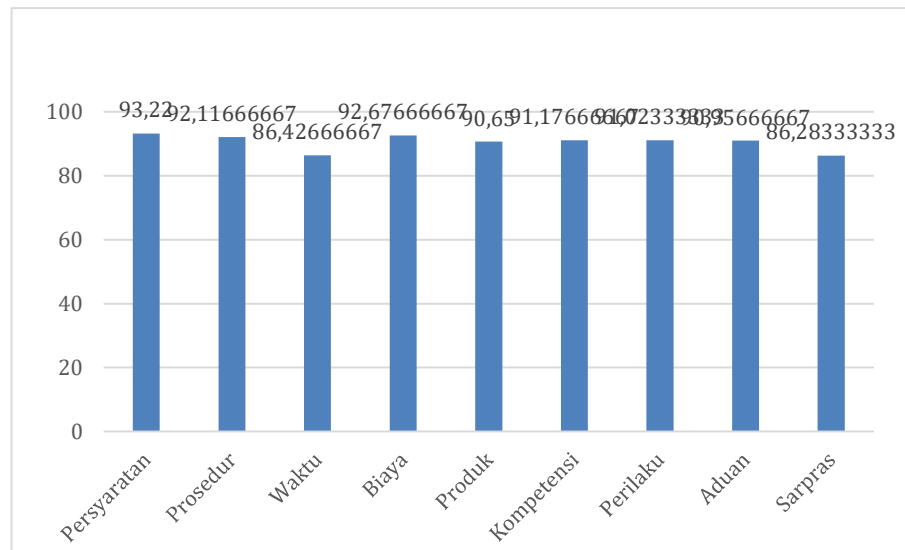
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	81	44,71%
		Perempuan	100	55,25%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	9	4,97%
		SMP/Sederajat	85	46,96%
		SMA/Sederajat	60	33,15 %
		D1/D2/D3	12	6,63%
		D4/S1	13	7,18 %
		S2	2	1,10%
	Pekerjaan	ANS	18	9,94 %
		Pelajar/ Mahasiswa	26	14,36%
		Swasta	5	2,76%
		Wirausaha	10	5,52 %
		Ibu Rymah Tangga	89	49,17%
		Lainnya	18	9,94 %
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	181	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%

		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan BPJS	67	91,79	92,54	90,67	92,16	92,16	89,93	91,67	90,67	87,31	90,05
2	Surat Keterangan	83	93,52	90,26	83,13	93,67	87,05	94,08	89,46	89,46	82,83	88,84
3	Dispensasi Nikah	31	94,35	93,55	85,48	92,2	92,74	89,52	91,94	92,74	88,71	91,25
Rerata IKM Per Unsur			93,22	92,12	86,43	92,68	90,65	91,18	91,02	90,96	86,28	90,05
IKM Unit Layanan			90,05									
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 Sarana dan Prasarana serta Waktu merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 86,28. Selanjutnya Waktu yang mendapatkan nilai 86,43 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana dan waktu pelayanan masih kurang dimengerti oleh pasien dan masih perlu perbaikan yang masih kurang optimal, berdasarkan umpan balik dari penerima layanan dan hasil evaluasi internal.

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 peningkatan Sarana dan Prasarana serta peningkatan Waktu sehingga kualitas pelaksana dapat meningkat dalam pemberian pelayanan kepada pengguna layanan.

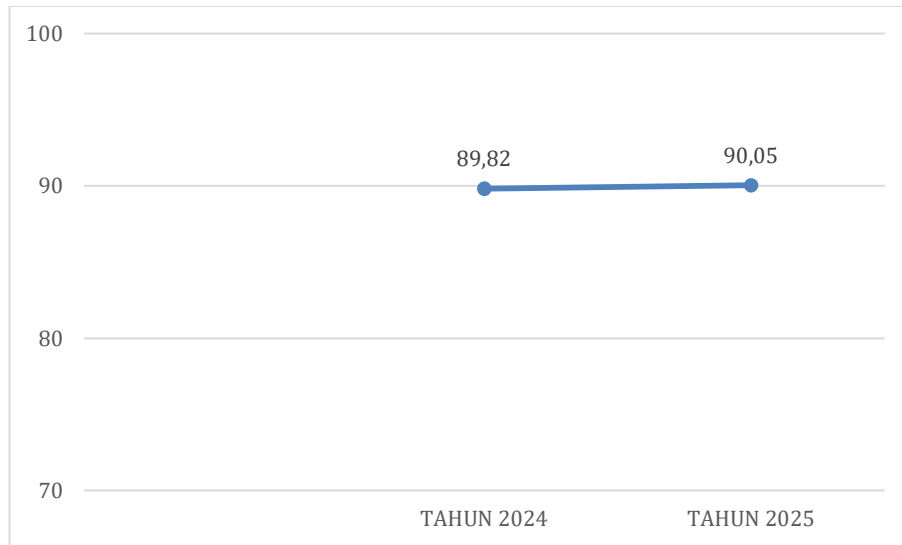
Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan pembaharuan tata ruang pelayanan dan menambah sarana dan prasarana penunjang pelayanan	Tahun 2026	Camat
2.	Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengusulkan adanya penambahan SDM, agar proses pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu</li> <li>2. Menghindari adanya tumpang tindih tugas yang menyebabkan proses penyelesaian pelayanan menjadi terlambat</li> </ol>	Desember 2025	Camat

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Linggo Sari Baganti dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Nilai SKM Kecamatan Linggo Sari Baganti  
Kabupaten Pesisir Selatan  
Tahun 2024 - 2025**



### BAB III

#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

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

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan telah menyusun dan menindaklanjuti

rencana tindak lanjut perbaikan pada 1 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). 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	Tantangan/Hambatan
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengusulkan adanya penambahan SDM, agar proses pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu</li> <li>- Menghindari adanya tumpang tindih tugas yang menyebabkan proses penyelesaian pelayanan menjadi terlambat</li> </ul>	sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengiriman Surat Permintaan Penambahan Pegawai ke BKPSDM</li> <li>- Pembuatan Keputusan Camat tentang Penetapan Tim Pelaksana Pelayanan pada Kecamatan Linggo Sari Baganti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Permintaan Penambahan Pegawai</li> <li>- SK Penetapan Tim Pelaksana Pelayanan</li> </ul>	-

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode yang dilaksanakan pada Triwulan III mulai Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 181 orang mengisi SKM pada Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan di tahun 2025. Layanan Surat Keterangan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 83 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,05 dimana nilai SKM Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Sarana dan Prasarana serta Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Linggo Sari Baganti Kabupaten Pesisir Selatan telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Air Haji, 30 September 2025



**ZUL IRFAN HARUN, SSTP**

NIP. 19910731 201206 1 001



## B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
  - a. Sangat tidak sesuai
  - b. Tidak sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
  - a. Sangat tidak sesuai
  - b. Tidak sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
  - a. Sangat tidak sesuai
  - b. Tidak sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses

- a. Sangat tidak sesuai
- b. Tidak sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

- a. Sangat tidak setuju
- b. Tidak setuju
- c. Setuju
- d. Sangat setuju

8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
- a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju

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

Kritik dan Saran:

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

