



# **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

## **KECAMATAN LUNANG 2025**

**Kabupaten Pesisir Selatan**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat 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 Lunang 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 162 orang responden pada saat melakukan kunjungan pada masing-masing pelayanan di Kecamatan Lunang Kabupaten Pesisir Selatan. Hasil Survei yang dilakukan antara bulan Juli - September tahun 2025 terhadap kesembilan unsur pelayanan, diperoleh nilai IKM sebesar 90,16 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 Lunang Kabupaten Pesisir Selatan dapat memberi manfaat bagi semua pihak.



Lunang, 1 Oktober 2025

**MWIL, SSTP.MM**  
Pembina Tk.I IV/b  
NIP.198201132001121003

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar</b>	i
<b>Daftar Isi</b>	iii
<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	5
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4. Tren Nilai SKM	9
<b>BAB III</b>	
<b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>	10
<b>BAB IV</b>	
<b>KESIMPULAN</b>	13
<b>LAMPIRAN</b>	
1. Kuesioner	15
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	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 Lunang 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 Lunang. 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 Lunang 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 280 orang dan sampel sebanyak 162 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 162 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

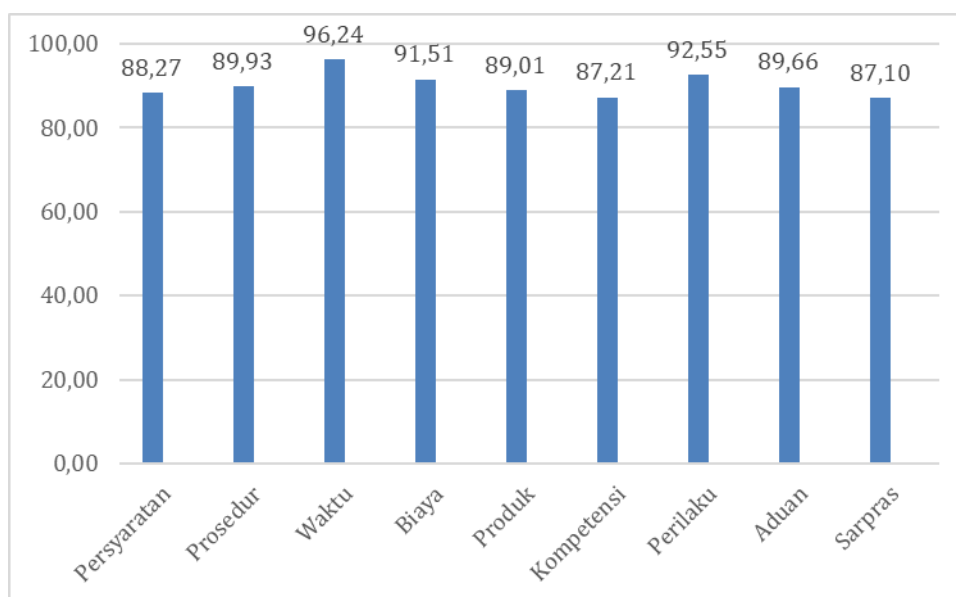
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE		
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	60	37,04%		
		Perempuan	102	62,96%		
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%		
		SD/Sederajat	9	5,56%		
		SMP/Sederajat	81	50,00%		
		SMA/Sederajat	47	29,01%		
		D1/D2/D3	12	7,41%		
		D4/S1	9	5,56%		
		S2	4	2,47%		
		S3	0	0%		
		3	Pekerjaan	PNS	6	3,70%
				Perangkat Nagari	17	10,49%
Pedagang	14			8,64%		
Pegawai Swasta	5			3,09%		
Wiraswasta/Wirausaha	21			12,96%		
Petani/Rumah Tangga	72			44,44%		
Pelajar/Mahasiswa	10			6,17%		
Honorar	17			10,49%		
4	Kategorisasi Pengguna Layanan			Non Disabilitas	161	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	88,06	90,67	97,39	91,04	90,67	88,06	91,42	90,67	87,31	90,59
2.	Surat Keterangan	63	86,9	88,49	94,44	92,86	87,30	84,52	94,05	86,11	84,92	88,84
3	Dispensasi Nikah	32	89,84	90,63	96,88	90,63	89,06	89,06	92,19	92,19	89,06	91,06
Rerata IKM Per Unsur			88,27	89,93	96,24	91,51	89,01	87,21	92,55	89,66	87,10	90,16
IKM Unit Layanan			90,16									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## 2.1 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Sarana dan Prasarana serta Persyaratan 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 87,10. Selanjutnya Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 87,21 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan masih kurang dimengerti oleh pasien dan masih perlu perbaikan yang masih kurang optimal, berdasarkan umpan balik dari penerima layanan dan hasil evaluasi internal, Selain itu, masih terdapat keluhan mengenai waktu pelayanan karena masih menunggu antrian yang agak lama karna banyaknya pasien yang berobat.

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 Persyaratan sehingga kualitas pelaksana dapat meningkat dalam pemberian pelayanan kepada pengguna layanan.

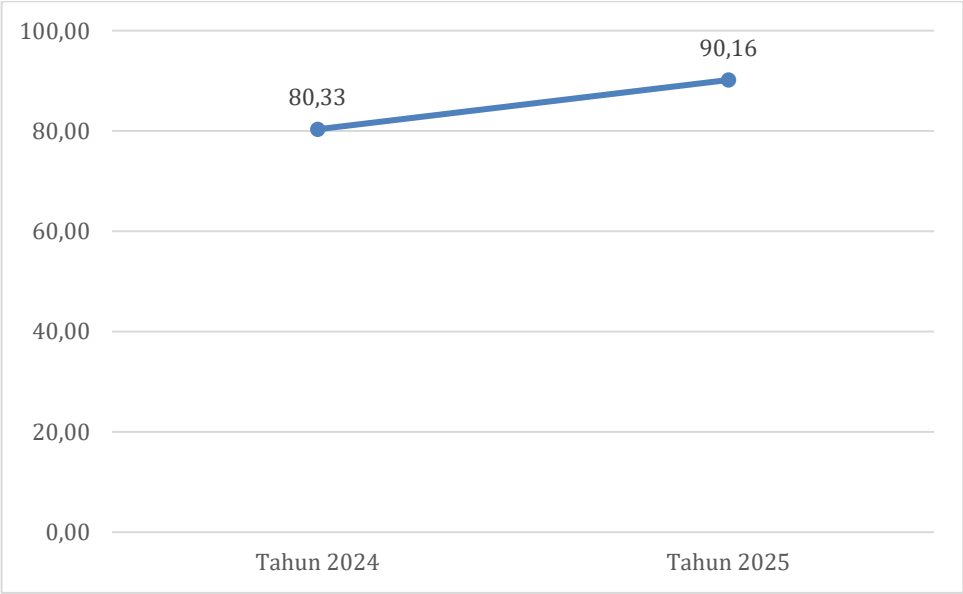
Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	<b>Sarana dan Prasarana</b>		Tahun 2026	Camat
2.	Kompetensi pelaksana	1. Mengusulkan adanya penambahan SDM, agar proses pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu. 2. Mengikuti Pelatihan.	Desember 2025	Camat

**2.2 Tren Nilai SKM**

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Lunang dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Nilai SKM Kecamatan Lunang  
Kabupaten Pesisir Selatan  
Tahun 2025**



### BAB III

#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Lunang Kabupaten Pesisir Selatan 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	Mutu Layanan
1	Persyaratan	80,17	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,33	Baik
3	Waktu Penyelesaian	87,17	Baik
4	Biaya/Tarif	77,33	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	76,17	Cukup
6	Kompetensi Pelaksana	83,33	Baik
7	Perilaku Pelaksana	77,83	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	79,00	Baik
9	Sarana dan Prasarana	83,67	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Lunang Kabupaten Pesisir Selatan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 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
1	Menambah spanduk produk layanan	sudah	Menempelkan produk layanan, jenis-jenis pelayanan pada meja pelayanan	Ada

## 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 162 orang mengisi SKM pada Kecamatan Lunang Kabupaten Pesisir Selatan di tahun 2025. Layanan Pengusulan Peserta KIS Penerima Bantuan Iyuran (KIS PBI) APBD Kabupaten Pesisir Selatan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 162 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Lunang Kabupaten Pesisir Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,16, dimana nilai SKM Kecamatan Lunang Kabupaten Pesisir Selatan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana serta Persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Lunang Kabupaten Pesisir Selatan telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Lunang, 30 September 2025



**SYAMWIL, SSTP.MM**

Pembina Tk.I IV/b

NIP.198201132001121003

## 1. KUESIONER

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

#### KECAMATAN LUNANG

#### KABUPATEN PESISIR SELATAN

---

### A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin:  Laki-laki     Perempuan

Pendidikan:

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

Usia:

- < 17 tahun
- 17-25 tahun
- 26-34 tahun
- 35-44 tahun
- 45-54 tahun
- 55-65 tahun
- >65 tahun

Pekerjaan:

- |                                |   |  |                                    |
|--------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ASN   | <input type="checkbox"/> Swasta           | <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa       | <input type="checkbox"/> Pensiunan |
| <input type="checkbox"/> TNI   | <input type="checkbox"/> Wirausaha        | <input type="checkbox"/> Petani/Nelayan          | <input type="checkbox"/> Lainnya   |
| <input type="checkbox"/> POLRI | <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga | <input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance | _____                              |

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- Ya
- Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik       | <input type="checkbox"/> Disabilitas Mental   |
| <input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual | <input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik |

## 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)

