



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
DAN TENAGA KERJA
KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2025**

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 Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Pesisir Selatan. Sedangkan tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik mengetahui dimensi mutu pelayanan yang harus ditingkatkan, menumbuhkan 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 121 orang responden yang merupakan para pemohon pelayanan terkait Kartu Pencari Kerja dan Koperasi UMKM pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Pesisir Selatan. Hasil Survei yang dilakukan antara 20 Agustus 2025 sampai dengan 19 September tahun 2025 terhadap kesembilan unsur pelayanan, diperoleh nilai IKM sebesar 92,55 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 Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Pesisir Selatan dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Laban, 1 Oktober 2025
Plt. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil
dan Menengah dan Tenaga Kerja
Kabupaten Pesisir Selatan



Gunawan, S.Sos., M.Si
Nip.19700204 199101 1 002

DAFTAR ISI

Cover	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	ii
BAB I	
PENDAHULUAN	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
BAB II	
ANALISIS DATA SKM	4
2.1. Analisis Responden	4
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4. Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAKLANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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.

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Pesisir Selatan 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 Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Pesisir Selatan. 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 Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Pesisir Selatan 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 pada Triwulan III Tahun 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 177 orang dan sampel sebanyak 121 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 121 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

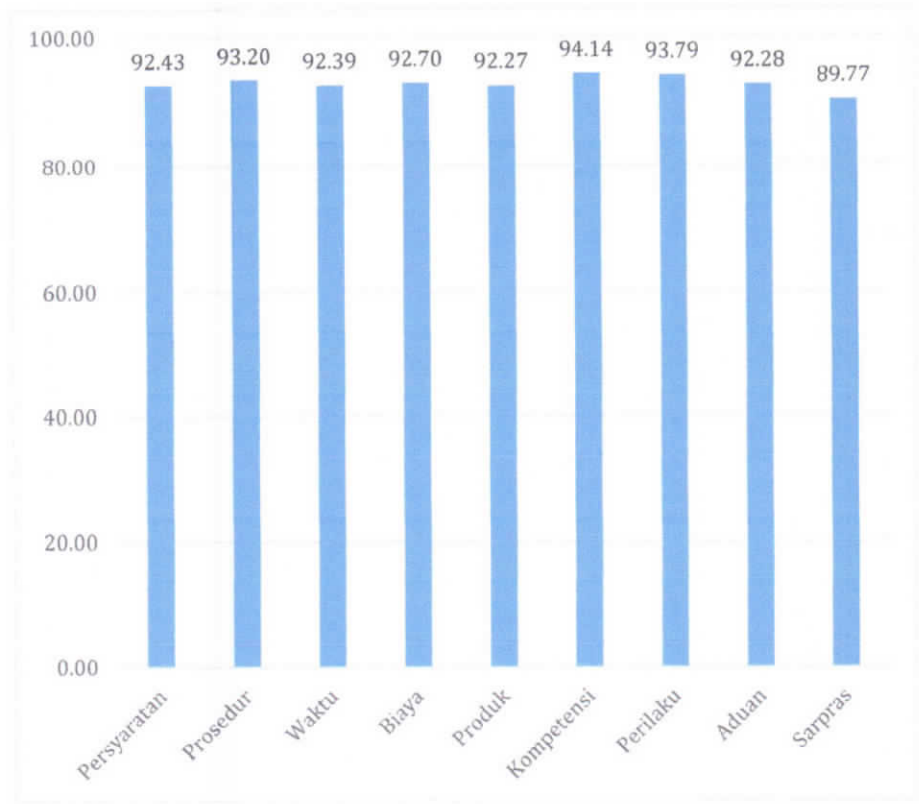
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	40	33,06%
		Perempuan	81	66,94%
2	Pendidikan	D1/D2/D3	3	2.48%
		D4/S1	23	19.01%
		S2	1	0.83%
		SMA/Sederajat	90	74.38%
		SMP/Sederajat	3	2.48%
		Tidak Sekolah	1	0.83%
3	Pekerjaan	ASN	3	2.48%
		Ibu Rumah Tangga	12	9.92%
		Lainnya	45	37.19%
		Pekerja Lepas/Freelance	9	7.44%
		Pelajar/Mahasiswa	23	19.01%
		Petani/Nelayan	1	0.83%
		Swasta	4	3.31%
		Wirausaha	24	19.83%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	110	90.91%
		Disabilitas	11	9.09%

5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	4	57.14%
		Disabilitas Intelektual	2	28.57%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	1	14.29%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Kartu Pencari Kerja	61	93,03	94,26	93,85	92,62	93	96,31	94,81	93,03	93,85	93,87
2.	Konsultasi Pelayanan UMKM	54	84,26	85,34	83,33	85,49	83,8	86,11	86,57	83,8	83,8	84,72
3.	Konsultasi Pelayanan Koperasi	6	100	100	100	100	100	100	100	100	91,67	99,07
Rerata IKM Per Unsur			92,43	93,20	92,39	92,70	92,27	94,14	93,79	92,28	89,77	92,55
IKM Unit Layanan			92,55									
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 dan Produk 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 pertama yaitu 89.77. Selanjutnya Produk mendapatkan nilai 92,27 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa Sarana dan Prasarana dan Produk masih dirasakan kurang dirasa masih perlu perbaikan area pelayanan yang masih kurang optimal seperti produk pelayanan masih kurang di tampilkan pada website dan medsos serta sarana dan prasarana yang toilet untuk disabilitas belum tersedia 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 dan Produk 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	Menyusun perencanaan dan pengalokasi anggaran untuk pengembangan dan perbaikan sarana dan prasarana.	2026	Kepala Dinas
2	Produk	Menyusun kembali produk pelayanan dan dapat diupdate setiap pembaharuan melalui manual (menempelkan pada papan pengumuman) dan online (melalui website dan medsos)	2026	Kepala Dinas

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Tenaga Kerja dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM Dinas Koperasi , Usaha Kecil dan Menengah dan selama kurun waktu tahun 2025 Sangat Baik dan menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Tenaga Kabupaten Pesisir Selatan belum melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2024 dan baru dilaksanakan pada tahun 2025, sehingga tidak ada hasil tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode sebelumnya.

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 121 orang mengisi SKM pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Tenaga Kabupaten Pesisir Selatan di tahun 2025. Layanan Kabupaten Pesisir Selatan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 121 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Tenaga Kabupaten Pesisir Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,55.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana dan Produk.
- Dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Tenaga Kabupaten Pesisir Selatan akan menindaklanjuti perbaikan pada tahun 2026.

Laban, 1 Oktober 2025

Plt. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan
Menengah dan Tenaga Kerja
Kabupaten Pesisir Selatan



Gunawan, S.Sos., M.Si
Nip.19700204 199101 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN
**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN
MENENGAH DAN TENAGA KERJA**

Jln. Rimbo Panjang, Kp. Laban Salido, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat 25653

Telp (0756) 21080 Faksimile (0756) 4652017 / 465064

Laman <https://diskukmnaker.pesisirseltan.kab.go.id/> Pos-el

1. Kuesioner Layanan Luar Jaringan (Offline)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama: Des Nur Asih
No Telp/HP: 083-98680090
Alamat: Tanetok

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:

- ☐ ASN ☐ Swasta ☒ Pelajar/Mahasiswa ☐ Pensiunan
☐ TNI ☐ Wirausaha ☐ Petani/Nelayan ☐ Lainnya
☐ POLRI ☐ Ibu Rumah Tangga ☐ 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)

- | | |
|--|---|
| ☐ Disabilitas Fisik | ☐ Disabilitas Mental |
| ☐ Disabilitas Intelektual | ☐ 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 | 9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
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 | 10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
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 | 11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
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 | 12. Petugas melayani saya dengan ramah
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 | 13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju |

- | | |
|--|--|
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran:

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

