

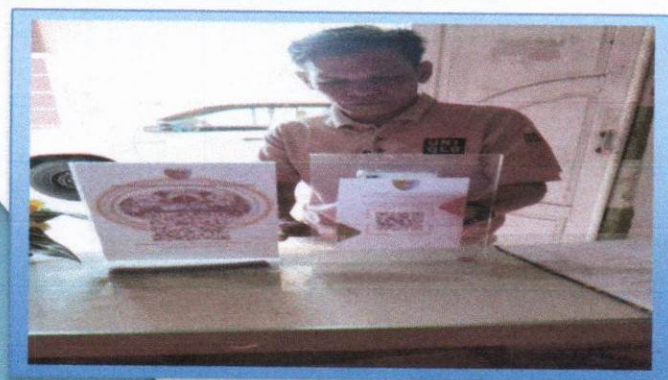


LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2026

INSPEKTORAT DAERAH 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 2026.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah 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 364 orang responden yang merupakan terkait prosedur Pelayanan Data dan Informasi, Permintaan Nara Sumber, Rekomendasi Bebas Temuan, Konsultasi/Pendampingan Perangkat Daerah, dan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Inspektorat Daerah di Kabupaten Pesisir Selatan. Hasil Survei yang dilakukan antara bulan Januari - Juni tahun 2026 terhadap kelima unsur pelayanan, diperoleh nilai IKM sebesar 91.99 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 Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Painan, 01 Juli 2026
Inspektur Daerah
Kabupaten Pesisir Selatan



EVAFAUZA YULIASMAN. S.E.,M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.19670712 199202 1 001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Manfaat	1
1.3. Metode Pengumpulan Data	2
1.4. Waktu 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	9
BAB III	
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	
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.

Inspektorat Daerah 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 acak oleh Inspektorat Daerah 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 masyarakat yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 5 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. Kelima unsur dalam kuesioner SKM Inspektorat Daerah 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 1 (satu) tahun pada Semester 1 Tahun 2026 . Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 7.000.orang dan Sampel sebanyak 364 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 364 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

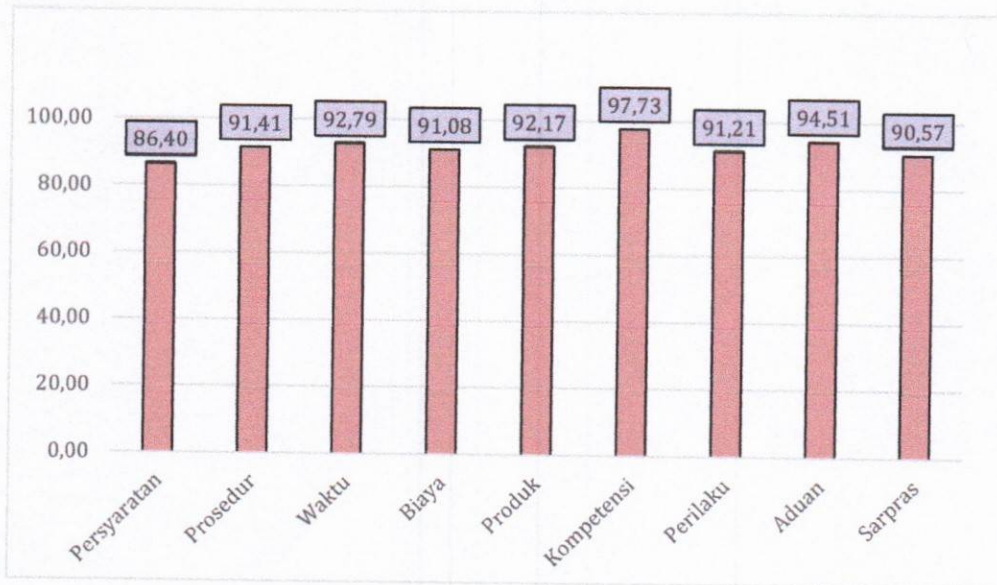
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	144	39.56%
		Perempuan	220	60.44%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	00.00%
		SD/Sederajat	0	00.00%
		SMP/Sederajat	0	00.00%
		SMA/Sederajat	10	02.75%
		D1/D2/D3	114	31.32%
		D4/S1	207	56.87%
		S2	32	08.79%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	332	91.21%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja		
		Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	32	8.79%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0%
		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	Satpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Permintaan Data dan Informasi	10	88,75	85	85	82,5	87,5	90	90	87,5	80	86,25
2	Pencetakan Kartu Keluarga	1	100	100	100	91,67	100	100	100	100	100	99,07
3	Rekomendasi Bebas Temuan	316	87,3	93,09	94,7	92,73	93,75	99,92	92,62	96,44	92,3	93,65
4	Konsultasi Pendampingan	37	77,7	78,6	78,38	79,28	79,73	81,08	79,28	79,73	78,38	79,13
Rerata IKM Per Unsur			86,40	91,41	92,79	91,08	92,17	97,73	91,21	94,51	90,57	91,99
IKM Unit Layanan			91,99									
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 persyaratan dan sarana dan prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 86,40. Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 90,57 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa persyaratan dan sarana dan prasarana masih kurang dirasa perlu perbaikan dalam pelayanan yang kurang optimal, Ini merupakan Salah satu hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik adalah menyampaikan laporan ke penyelenggara layanan publik apabila mendapati pelayanan yang kurang baik, atau persyaratan yang kurang efektif dalam pelayanan sehingga masih terdapat keluhan mengenai persyaratan dan sarana dan prasaran..

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 persyaratan serta peningkatan sarana dan prasarana pelaksana 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	Persyaratan	Setiap masyarakat yang meminta pelayanan kepada Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan disarankan agar bisa memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dalam setiap layanan, sehingga masyarakat bisa terlayani dengan maksimal	Juli 2026	Inspektur
		Memberikan kemudahan kepada masyarakat yang jarak tempuh jauh dari Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan dalam melakukan pelayanan dapat dilakukan dengan via telepon ataupun whatshap ke.	Juli 2026	Inspektur
2.	Sarana dan Prasarana	Dengan keterbatasan sarana dan prasarana yang ada saat ini, inspektoarat sedang	Juli 2026	Inspektur

	berupaya dalam melengkapi semua sarana dan prasarana yang masih belum terpenuhi dengan menganggarkan sarana dan prasarana tersebut.		
	Menyampaikan kepada pimpinan tertinggi dengan adanya kekurangan sarana dan prasarana ini.	Juli 2026	Inspektur

2.4 Tren Nilai SKM

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan Tahun 2026 dimana tingkat nilai kepuasan masyarakat berada pada posisi 91,99, dimana 2 (dua) tahun terakhir Inspektorat tidak melakukan survei terhadap layanan yang ada di Inspektorat, namun untuk tahun 2026 ini, survei yang dilakukan melalui aplikasi dengan scan barcode.



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 1 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan pada tahun 2025 belum melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat baru dilakukan pada Tahun 2026, sehingga tidak ada hasil tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode sebelumnya.

BAB IV

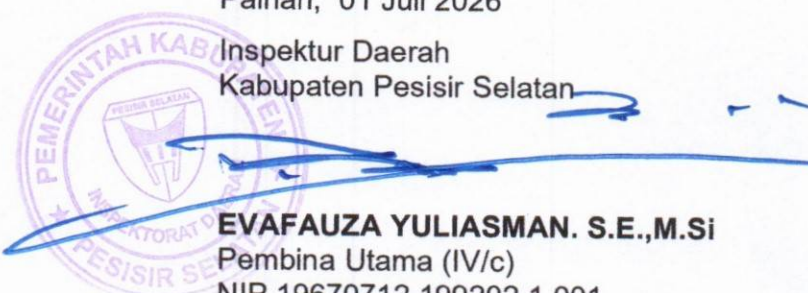
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode yang dilaksanakan pada Semester 1 mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 364 orang mengisi SKM pada Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan di tahun 2026. Layanan Data dan Informasi, Permintaan Narasumber, Rekomendasi Bebas Temuan, Konsultasi/Pendampingan Perangkat Daerah, dan Penanganan Pengaduan Masyarakat, menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 364 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,99, dimana nilai SKM Inspektorat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan sarana dan prasarana.

Painan, 01 Juli 2026

Inspektur Daerah
Kabupaten Pesisir Selatan



EVAFAUZA YULIASMAN. S.E.,M.Si

Pembina Utama (IV/c)

NIP.19670712 199202 1 001

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Kuesioner Layanan Luar Jaringan (*Offline*)

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN INSPEKTORAT DAERAH
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:

- | | | | |
|--------------------------------|---|--|------------------------------------|
| ☐ 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
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)





