

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
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	4
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	9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	15
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.

Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lima Puluh Kota 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lima Puluh Kota. 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lima Puluh Kota 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 dibakukan 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. 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 sampel sebanyak 130 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 130 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

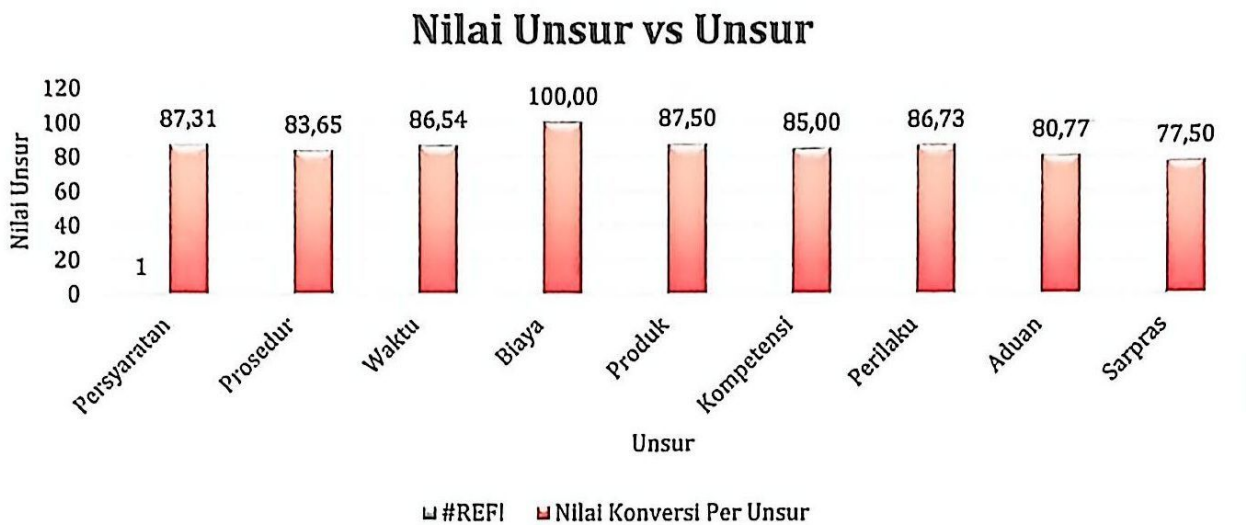
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	63	48%
		Perempuan	67	52%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	42	32%
		D1/D2/D3	6	5%
		D4/S1	75	58%
		S2	7	5%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	80	0,62%
		TNI	1	0,01%
		POLRI	0	0%
		Swasta	16	0,12%
		Wirausaha	13	0,10%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	7	0,05%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	0,01%
		Pensiunan	2	0,02%
		Lainnya	10	0,08%

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

[illegible]

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Konsultasi Pengaduan dan Sarana Prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 77,50. Selanjutnya Konsultasi Pengaduan yang mendapatkan nilai 80,77 adalah nilai terendah kedua.

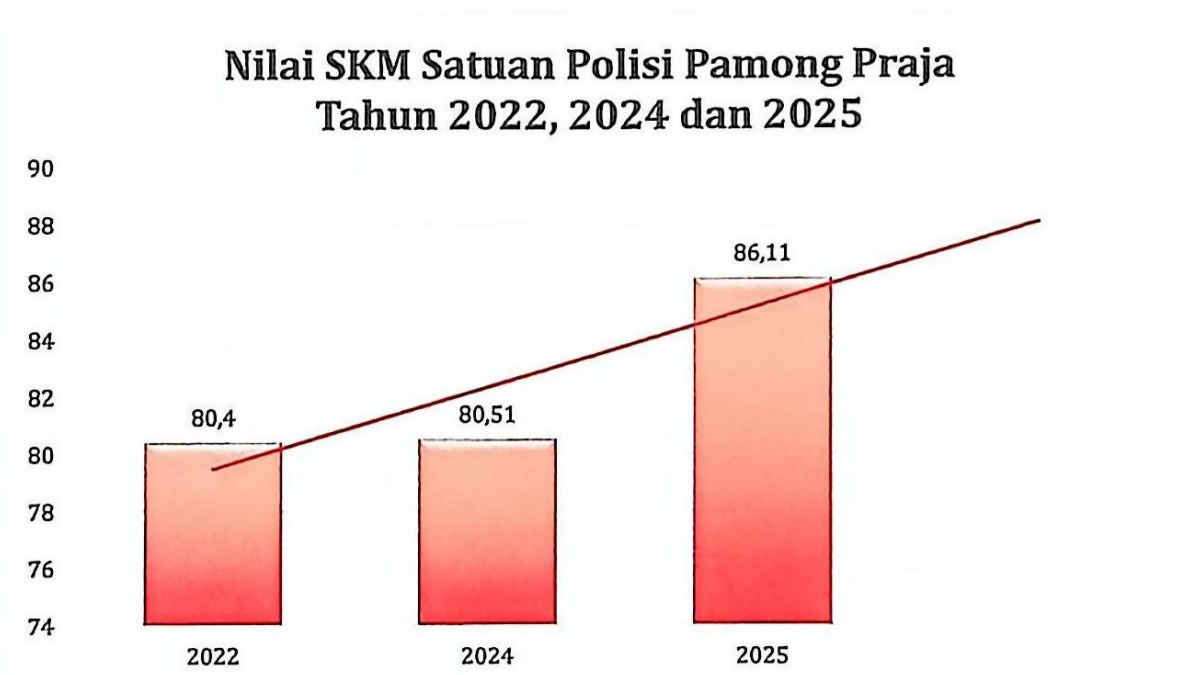
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa Pelayanan bagus, koordinasi bagus, dan tepat sasaran. Selain itu, terdapat keluhan mengenai Kelengkapan Sarana Prasarana agar dapat di adakan.

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 pelayanan kepada Masyarakat dalam hal Pengaduan dan Sarana Prasarana.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Layanan konsultasi dan Pengaduan	Melakukan Monitorin dan Evaluasi terhadap Layanana Konsultasi dan Pengaduan	Belum ditentukan	Bidang Pelayanan
2	Sarana Prasarana nyaman dan mudah digunakan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Belum ditentukan	Bidang Sarana Prasarana

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Satuan Polisi Pamong Praja dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa

Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lima Puluh Kota telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lima Puluh Kota 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
1	Kesesuaian Pelayanan	3.35
2	Petugas Pelayanan	3.28
3	Prosedur Pelayanan	3.22
4	Kualitas Sarana Prasarana	2.54
5	Waktu Pelayanan	3.33
6	Penanganan Pengaduan	3.34
7	Kompetensi Pelayanan	3.34

Berkaca pada data di atas, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lima Puluh Kota belum merencanakan tindaklanjut dari hasil insdek kepuasan masyarakat pada tahun sebelumnya.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 130 orang mengisi SKM pada Satuan Polisi Pmaong Praja di tahun 2025. Koordinasi dan Konsultasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 80 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lima Puluh Kota secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,11. Meskipun demikian, nilai SKM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lima Puluh Kota menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Konsultasi Pengaduan dan Sarana Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lima Puluh telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut.

Sarilamak, November 2025

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA



RAHMADINOL, S.Pd

NIP 19740414 199603 1 001

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Kuesioner Layanan Luar Jaringan (*Offline*)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Layanan : *Pamong Praja*
Tanggal Menerima Layanan : *23 Okt 2020*
Jam Survei : ☐ 08.00-12.00 / ☒ 13.00-17.00
Jenis Kelamin : ☒ L / ☐ P

Pendidikan :

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

Usia : *33* Tahun

- ☐ < 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 | |

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

- | | |
|---|--|
| 1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ d. Sangat setuju | 6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ d. Sangat setuju |
| 2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ d. Sangat setuju | 7. Petugas melayani saya dengan ramah <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ d. Sangat setuju |

3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami
- a. Sedikit
 - b. Sedang
 - c. Banyak
 - ☒ d. Gratis
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

*Pelayanan bagus, koordinasi bagus, cepat sahur.
Tidak Ada kritik --- !
Saran. Perbaiki lagi layanan.. !*

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



