



LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**BADAN PERENCANAAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V.....	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	
2. Hasil Olah Data SKM	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM pada Bapelitbang Tahun 2025	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya (Tahun 2024)	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jadwal Pelaksanaan SKM	5
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan	7
Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur	8
Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan	9
Gambar 4.1 Grafik Tren Nilai SKM Bapelitbang Beberapa Tahun Terakhir	13

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan (Bapelitbang) adalah organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok yang memiliki tugas pokok dan fungsi membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan dalam bidang perencanaan, penelitian serta pengembangan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Solok, maka perlu diselenggarakan survei atau jejak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Bapelitbang Kabupaten Solok.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Bapelitbang kepada penerima layanan baik itu mitra kerja ataupun *stakeholder* terkait.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Bapelitbang yaitu :

1. **Persyaratan** : merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur** : merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu pelayanan** : merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/tarif pelayanan**: merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk pelayanan** : merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kompetensi pelaksana** : merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana** : merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Sarana dan prasarana** : sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, sementara

prasarana merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilakukan di kantor Bapelitbang pada saat pemberian layanan kepada mitra kerja ataupun *stakeholder* terkait misalnya saat peminjaman sarana dan prasarana yang ada di Bapelitbang seperti peminjaman ruang rapat, proyektor, GPS dan sarana prasarana penunjang lainnya; ketika dilakukannya bimbingan teknis terkait dokumen perencanaan; ataupun ketika dilakukannya koordinasi/konsultasi/asistensi terkait dokumen perencanaan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan penyebaran kuesioner penilaian SKM pada Bapelitbang dimulai pada bulan Juni dan bulan Juli Tahun 2025. Pengumpulan data serta penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1
Jadwal Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni	3
2.	Pengumpulan Data	Juni dan Juli	5
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden diketahui jumlahnya berdasarkan seberapa banyak mitra kerja baik dari instansi lain ataupun diluar instansi serta masyarakat umum yang datang menerima layanan di Bapelitbang selama periode survei terhitung pada bulan Juni dan Bulan Juli Tahun 2025.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah sampel responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	16	32%
		PEREMPUAN	34	68%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SMA	3	6%
		DIII	3	6%
		S1	35	70%
		S2	9	18%
3	PEKERJAAN	PNS	40	80%
		TNI	0	0%
		SWASTA	1	2%
		WIRASWASTA	0	0%
		LAINNYA	9	18%

Sumber: Data olahan, 2025

Berdasarkan Tabel 3.1 responden yang telah mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat pada Bapelitbang terdiri dari 16 orang laki-laki dan 34 orang perempuan. Jika dilihat berdasarkan pendidikan terakhirnya terdapat 9 orang dengan lulusan S2, 35 orang dengan lulusan S1, 3 orang dengan lulusan DIII dan

SMA. Sedangkan jika dilihat berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai PNS.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Pelayanan)

Pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat pada Bapelitang diolah menggunakan *excel template* olah data yang disediakan oleh Sekretariat Daerah Bagian Organisasi, dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2
Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U ₁	U ₂	U ₃	U ₄	U ₅	U ₆	U ₇	U ₈	U ₉
IKM per unsur	3,32	3,36	3,28	3,90	3,34	3,26	3,30	3,02	3,62
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	C	A
IKM Unit Layanan	84,44 (B atau Baik)								

Sumber: Data olahan, 2025

Keterangan :

U₁ = Unsur persyaratan

U₂ = Unsur prosedur

U₃ = Unsur waktu pelayanan

U₄ = Unsur biaya/tarif pelayanan

U₅ = Unsur produk pelayanan

U₆ = Unsur kompetensi pelaksana

U₇ = Unsur perilaku pelaksana

U₈ = Unsur sarana dan prasarana

U₉ = Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan

Sementara secara grafis dapat dilihat pada Gambar 1. dibawah ini:

Gambar 3.1

Grafik Nilai IKM Per Unsur Layanan



Sumber: Data olahan, 2025

Berdasarkan Tabel 3.2 dan Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa ada dua unsur pelayanan dengan kategori A (sangat baik) yaitu unsur biaya/tarif pelayanan dengan nilai 3,9 dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,62. Berikutnya diikuti enam unsur dengan kategori B (baik) secara berturut-turut yaitu unsur prosedur, unsur produk pelayanan, unsur persyaratan, unsur perilaku pelaksana, unsur waktu pelayanan dan unsur kompetensi pelaksana. Sedangkan satu unsur lainnya yaitu unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah 3,02 dengan kategori C (cukup). Setelah dilakukan pengolahan data, nilai indeks kepuasan masyarakat pada Bapelitbang berada pada nilai **84,44** dengan kategori **B (baik)**. Hasil olah data dan nilai indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada Lampiran 2.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif pelayanan dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan.
2. Unsur sarana dan prasarana merupakan unsur yang mendapatkan nilai paling rendah dengan nilai 3,02 diikuti dengan unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 3,26 dan unsur waktu pelayanan dengan nilai 3,28. Tiga unsur ini termasuk tiga unsur terendah dari semua unsur pelayanan yang dinilai pada Bapelitbang.

Adapun analisis kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Nilai unsur sarana dan prasarana termasuk kedalam kategori "cukup" dan merupakan nilai terendah dari kesembilan unsur yang dinilai pada Bapelitbang berdasarkan hasil pengolahan data dari penilaian responden. Hal ini disebabkan karena masih kurang memadai atau masih terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana penunjang yang ada di Bapelitbang sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada *stakeholder* terkait ataupun mitra kerja belum optimal.
2. Rendahnya nilai unsur kompetensi pelaksana dimungkinkan karena kemampuan SDM dan pemahaman masing-masing aparatur berbeda-beda sehingga kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal.
3. Begitupun dengan unsur waktu pelayanan, unsur ini termasuk ke dalam tiga unsur pelayanan pada Bapelitbang dengan nilai terendah menurut penilaian responden berdasarkan hasil olah data. Untuk unsur waktu pelayanan, tentu tergantung kepada jenis layanan yang diberikan oleh Bapelitbang kepada penerima layanan. Jika layanan yang diberikan seperti peminjaman sarana dan prasarana, prosesnya akan berlangsung cepat.

Namun jika layanan yang diberikan seperti pemberian bimbingan teknis, konsultasi/koordinasi/asistensi terkait dokumen perencanaan prosesnya bisa saja berlangsung lama atau berulang. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor diantaranya; membutuhkan waktu untuk menyediakan bahan-bahan atau dokumen-dokumen yang diperlukan dan tidak jarang juga membutuhkan waktu lebih untuk diskusi; terkadang penerima layanan tidak membuat janji terlebih dahulu atau tidak mengonfirmasi kehadirannya sehingga bertabrakan dengan jadwal aparatur di Bapelitbang dan menyebabkan penerima layanan harus menunggu atau kembali lagi datang keesokan harinya untuk mendapatkan layanan; selanjutnya kelemahan dari unsur waktu pelayanan dimungkinkan karena banyak dari penerima layanan yang datang tidak sesuai dengan jadwal kegiatan yang telah disusun.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa terhadap kelemahan unsur pelayanan maka disusunlah rencana tindak lanjut terhadap unsur pelayanan yang diprioritaskan terhadap unsur yang memiliki nilai paling rendah dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan Bapelitbang. Penentuan perbaikan rencana tindak lanjut dilakukan dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam Tabel berikut:

Tabel 4.1
Rencana Tindak Lanjut

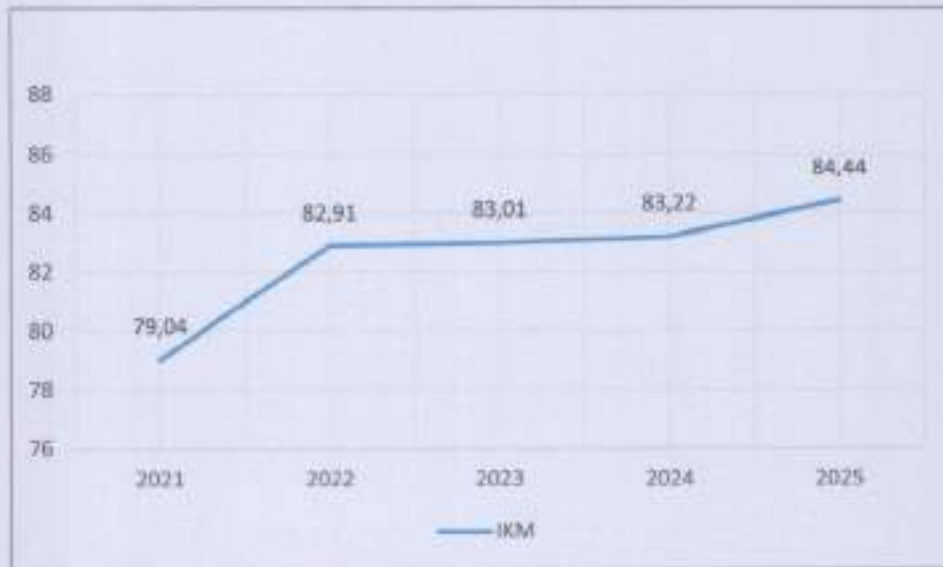
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Peningkatan kualitas sarana dan prasarana sesuai ketersediaan anggaran				√	Sekretariat
		Penambahan sarana prasarana penunjang lainnya				√	Sekretariat
2	Kompetensi Pelaksana	Melakukan peningkatan kualitas aparatur perencanaan				√	Sekretariat / Bidang
3	Waktu Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan yang diberikan	√		√		Semua Bidang

4.3 Tren Nilai SKM

Tren nilai SKM bertujuan untuk memberikan gambaran indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik sehingga diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa terhadap survei kepuasan masyarakat ini dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada mitra kerja, *stakeholder* terkait ataupun masyarakat sebagai penerima layanan serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan dapat dilihat melalui grafik berikut:

Gambar 4.1

Grafik Tren Nilai SKM Bapelitbang Beberapa Tahun Terakhir



Berdasarkan grafik pada Gambar 4.1 dapat dilihat bahwa tren nilai SKM Bapelitbang terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2021 sampai dengan Tahun 2025 terus mengalami peningkatan. Diharapkan untuk tahun-tahun berikutnya Bapelitbang dapat terus berkomitmen untuk terus menjaga dan meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan baik itu kepada mitra kerja, masyarakat ataupun *stakeholder* terkait.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, didapati beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada Bapelitbang Kabupaten Solok secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan olah data yang telah dilakukan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap Bapelitbang adalah **84,44** dengan mutu pelayanan kategori **"B" (Baik)**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur sarana dan prasana, unsur kompetensi pelaksana dan unsur waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif pelayanan; unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan serta unsur prosedur menjadi prioritas untuk terus ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya.

Arosuka, 24 November 2025
PIK KEPALA BAPELITBANG



NAFRI, ST. MT. M.Sc
NIP. 19790517 200501 1 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK
BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
 Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Solok
 Jl. Raya Kayu Aro Sukarumi Telp/Faks : (0755) 31161

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BAPELITBANG KABUPATEN SOLOK TAHUN 2025

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang Diterima : (Isi sesuai dengan jenis layanan yang diterima)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari/Silang kode huruf sesuai jawaban responden/masyarakat)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P*)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan Aparatur/petugas dalam pelayanan?	P*)
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?		7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku Aparatur/petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan?	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak Ada	1
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis / Tidak Ada Biaya	4	d. Dikelola dengan maksimal	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?		10. Saran	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

P*) : Poin

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									KET	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	3	3	4	4	4	3	3	3	3		P	S1	PNS
2	3	3	4	4	4	3	3	3	3		P	S1	PNS
3	4	3	3	4	3	3	3	2	4		L	S2	PNS
4	3	3	4	4	4	3	3	2	3		P	S2	PNS
5	3	4	4	4	3	3	3	3	3		L	S2	PNS
6	3	3	4	4	4	3	4	2	4		P	S1	PNS
7	3	3	3	4	3	3	3	2	3		P	S1	PNS
8	3	4	3	4	4	3	3	4	4		P	S2	PNS
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4		P	SMA	LAINNYA
10	3	4	4	4	4	3	4	4	4		P	S1	PNS
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3		L	S1	PNS
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3		P	S1	PNS
13	3	3	3	4	3	4	4	4	4		P	S1	PNS
14	3	4	3	4	4	3	3	3	4		L	S1	PNS
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4		P	S1	PNS
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4		P	D3	PNS
17	4	3	3	4	3	3	3	3	4		P	S2	PNS
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4		P	S1	PNS
19	4	4	3	4	4	4	4	3	4		L	S1	PNS
20	4	4	4	4	3	3	4	2	3		P	S1	PNS
21	4	3	3	4	3	3	4	3	3		P	S1	PNS
22	3	4	3	4	4	4	3	3	4		L	S1	PNS
23	4	4	4	4	4	4	3	3	4		L	S1	PNS
24	3	3	4	4	3	3	3	2	3		P	S1	PNS
25	3	4	3	4	3	4	4	3	3		P	S1	PNS
26	4	3	3	4	4	4	4	3	4		L	S1	PNS
27	4	4	4	4	3	4	3	3	4		L	S1	PNS
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4		P	S1	PNS
29	3	3	2	4	3	3	3	3	4		L	S2	PNS
30	4	4	3	4	3	3	4	3	3		L	S1	SWASTA
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4		L	S1	PNS
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4		P	S1	PNS
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4		P	S1	PNS
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3		P	S1	LAINNYA
35	3	4	3	4	3	3	3	3	4		L	S2	PNS
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3		L	SMA	LAINNYA

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									KET		Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3		P	S1	LAINNYA	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	4		P	S1	PNS	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4		P	S1	PNS	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3		P	D3	LAINNYA	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4		P	S2	PNS	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4		P	S1	PNS	
43	4	4	4	3	3	4	4	4	4		P	S1	PNS	
44	3	4	3	4	4	4	4	3	4		P	SMA	LAINNYA	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4		L	S1	PNS	
46	4	3	3	4	3	3	3	3	4		P	S1	PNS	
47	3	3	3	4	4	3	3	3	4		P	S2	PNS	
48	3	3	3	4	3	2	2	2	2		P	S1	LAINNYA	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3		P	D3	LAINNYA	
50	4	3	3	4	3	4	4	3	4		L	S1	LAINNYA	
Σ Nilai/Unsur	168	168	164	195	167	163	165	151	181					
NRR / Unsur	3,32	3,36	3,28	3,90	3,34	3,26	3,30	3,02	3,62	35,40				
NRR tertimbang / Unsur	0,37	0,37	0,36	0,43	0,37	0,36	0,36	0,33	0,40	3,34				
IKM UNIT PELAYANAN										84,44	B			

Keterangan

- U1 s.d U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- Σ = Jumlah NRR IKM tertimbang
- n = Jumlah NRR tertimbang x 25
- n = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Per Unsur = NRR per unsur x 0,111
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 86,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,81 - 86,30
- C (Kurang Baik) : 66,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,32	Baik
U2	Prosedur	3,36	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,28	Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,90	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3,34	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,26	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,30	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,02	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,62	Sangat Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
KABUPATEN SOLOK
TAHUN 2025**

NILAI IKM

84,44

RESPONDEN

Jumlah	=	50 Orang
Jenis Kelamin : L	=	16 Orang
P	=	34 Orang
Pendidikan : SD	=	0 Orang
SMP	=	0 Orang
SMA	=	3 Orang
D.III	=	3 Orang
S1	=	35 Orang
S2	=	9 Orang
S3	=	0 Orang

Periode Survei : Juni dan Juli 2025

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT
KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

Arosuka, 24 November 2025
PK, KEPALA BAPELITBANG



NAFRI, ST. MT. M.Sc

NIP. 197905172005011008

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









**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024**



**BADAN PERENCANAAN PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN
2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan periode sebelumnya (Tahun 2024) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,18	Baik
2	Prosedur	3,22	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,16	Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,96	Sangat Baik
5	Produk Pelayanan	3,27	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,24	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,31	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,12	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,49	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Perbaikan ruang rapat			✓		Sekretariat
		Penambahan sarana dan prasarana penunjang lainnya				✓	Sekretariat
2	Waktu pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan yang diberikan			✓	✓	Semua Bidang
		Melakukan sosialisasi terkait waktu pemberian pelayanan kepada penerima layanan			✓	✓	Semua Bidang
3	Persyaratan	Melakukan sosialisasi terhadap persyaratan pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan			✓	✓	Semua Bidang

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Perbaikan ruang rapat	Sudah	Telah dilakukan peningkatan kualitas ruangan rapat melalui penggantian karpet ruangan		-



	Penambahan sarana dan prasarana penunjang lainnya	Sudah	Telah dilakukan penambahan fasilitas pada sarana front office seperti berbagai SOP terkait jenis pelayanan yang dilakukan di Bapelitbang serta telah dilakukannya penambahan sarana dan prasarana penunjang lainnya khususnya berupa perangkat elektronik	  	
--	--	--------------	--	--	--

				 A photograph showing a person's hands and arms in a white lab coat using a silver laptop. The laptop is open and sits on a white table. A mouse is visible to the right of the laptop. The background shows a red and gold patterned surface.	
				 A photograph of the closed silver lid of an HP laptop. The HP logo is centered on the lid. To the right of the laptop is a black power adapter with its power cord and a USB cable.	
				 A photograph of a silver HP desktop computer tower. The front panel shows various ports and a CD/DVD drive. To the right of the tower are a black power cord, a black USB cable, and a silver remote control.	

2	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan yang diberikan	Sudah	Telah dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap tingkat kecepatan Bapelitbang dalam memberikan pelayanan publik dengan cara melakukan rapat internal secara berkala oleh bidang-bidang di Bapelitbang	
---	---	-------	--	--

	Melakukan sosialisasi terkait waktu pemberian pelayanan kepada penerima layanan	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi terhadap waktu pemberian pelayanan kepada penerima layanan melalui rapat rutin bulanan lingkup Bapelitbang		
--	--	--------------	---	--	--

3	Melakukan sosialisasi terhadap persyaratan pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan	Sudah	Telah dilakukan sosialisasi terhadap persyaratan pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan melalui rapat rutin bulanan lingkup Bapelitbang	
---	---	-------	---	--

					
--	--	--	--	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan realisasi tindak lanjut pelaksanaan survei kepuasan masyarakat periode tahun sebelumnya (Tahun 2024), sekiranya dapat ditarik kesimpulan

1. Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan (Bapelitbang) Kabupaten Solok telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%).

Arosuka, 24 November 2025
PIL. KEPALA BAPELITBANG



NAFRI, ST. MT. M.Sc
NIP. 19790517 200501 1 008



PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK
BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Solok
 Jl. Raya Kayu Aro Sukarambi Telp/Faks : (0758) 31161

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BAPELITBANG KABUPATEN SOLOK, TAHUN 2025

Tanggal Survei : 17 Juni 2025 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ✓
 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang Diterima :

Bintek Renstra

(Silat : Antisipasi Dik. Perencanaan, Dik. Afdial, Duta, Penyusunan ruangan, Bintek/Layanan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari/Silang kode huruf sesuai jawaban responden/masyarakat)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P*)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan Aparatur/petugas dalam pelayanan?	P*)
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Kompeten	2
✓ c. Sesuai	3	✓ c. Kompeten	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?		7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku Aparatur/petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
✓ c. Mudah	3	✓ c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan?	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
✓ c. Cepat	3	✓ c. Baik	3
✓ d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak Ada	1
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	✓ c. Berfungsi kurang maksimal	3
✓ d. Gratis / Tidak Ada Biaya	4	d. Dikelola dengan maksimal	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?		10. Saran	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
✓ d. Sangat Sesuai	4		

P*) : Poin