

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA
TAHUN 2025**



DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

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

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 Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan 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 Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan 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 Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan 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 sebanyak 834 orang dan sampel sebanyak 263 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 263 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

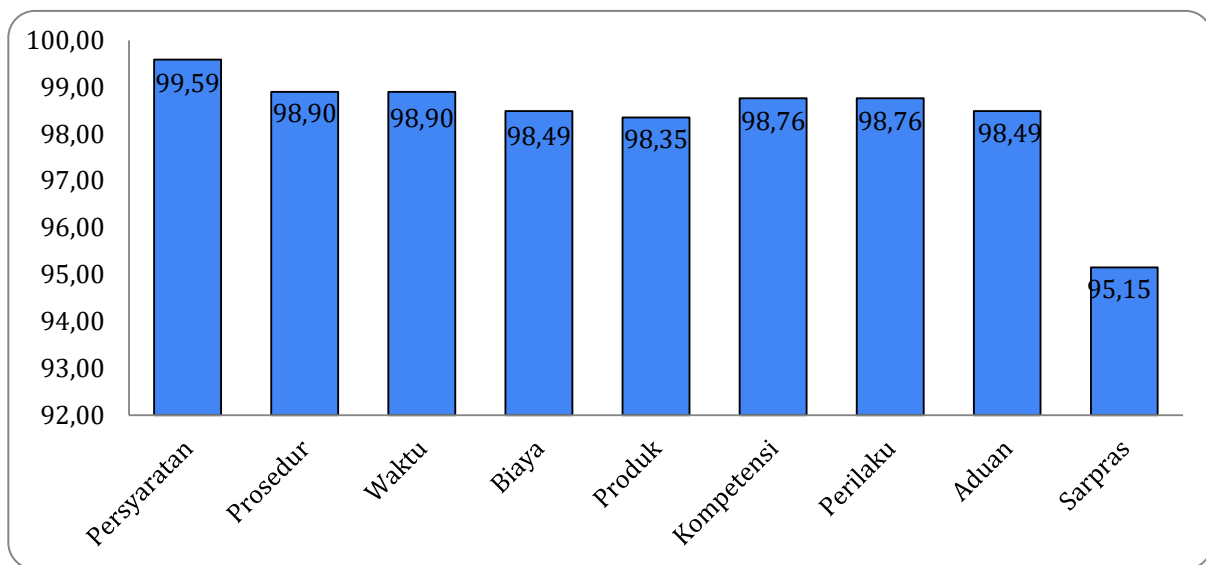
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	193	73%
		Perempuan	70	27%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	2	1%
		SD/Sederajat	17	6%
		SMP/Sederajat	31	12%
		SMA/Sederajat	150	57%
		D1/D2/D3	27	10%
		D4/S1	34	13%
		S2	1	0.4%
		S3	1	0.4%
3	Pekerjaan	ASN	30	11%
		TNI	1	0.4%
		POLRI	2	1%
		Swasta	151	57%
		Wirausaha	7	3%
		Ibu Rumah Tangga	22	8%
		Pelajar/Mahasiswa	4	2%
		Petani/Nelayan	34	13%
		Pekerja Lepas/Freelance	6	2%
		Pensiunan	2	1%
		Lainnya	4	2%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	263	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 Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Kebakaran	98	99.23	98.21	97.44	97.96	98.72	98.72	98.98	95.00	95.00	97.75
2.	Non-Kebakaran	165	95.85	98.79	98.79	99.85	98.79	99.24	98.18	97.88	95.25	98.52
Rerata IKM Per Unsur			99.59	98.90	98.90	98.49	98.35	98.76	98.76	98.49	95.15	98.38
IKM Unit Layanan			98.38									
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 sarana dan prasarana merupakan isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 95.15.

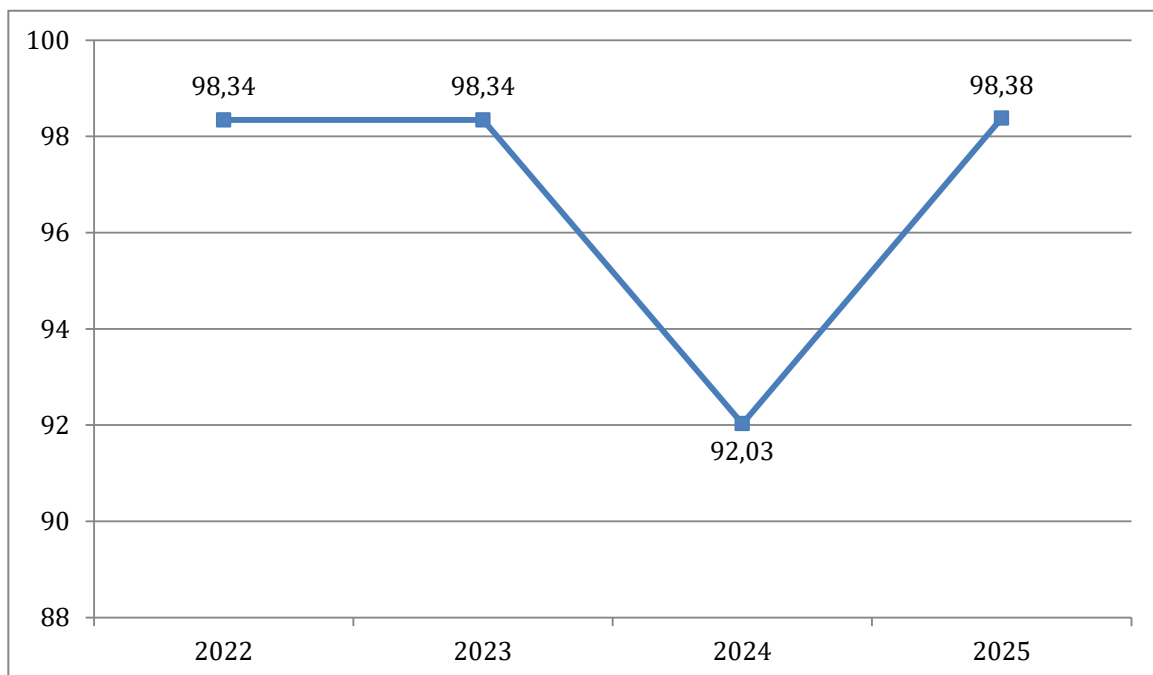
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana dirasa masih terdapat kekurangan dan ketidaklayakan. Selain itu, masyarakat menilai dalam pelaksanaan tugas masih banyak petugas yang tidak menggunakan APD lengkap dalam memberikan layanan terutama kejadian kebakaran.

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 memaksimalkan penggunaan APD yang telah ada bagi petugas dalam pelaksanaan layanan baik kebakaran maupun non-kebakaran. Selain itu, menambah jumlah APD untuk pelaksanaan tugas. 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 Prasarana	Memaksimalkan penggunaan APD yang telah ada	Rutin	Bidang Sarana dan Prasarana
		Menambah jumlah APD untuk pelaksanaan tugas	Triwulan I – Triwulan II	Bidang Sarana dan Prasarana

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Lima Puluh Kota dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan 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

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Lima Puluh Kota belum merencanakan tindak lanjut dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun sebelumnya.

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 263 orang mengisi SKM pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Lima Puluh Kota di tahun 2025. Layanan non-kebakaran menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 165 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Lima Puluh Kota, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98,38. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Lima Puluh Kota menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Lima Puluh Kota belum merencanakan tindak lanjut dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat tahun sebelumnya.

Kota Payakumbuh, 24 November 2025

Kepala Dinas Pemadam Kebakaran dan
Penyelamatan

Fiddria Fala, AP., M.Si

NIP. 19751126 199501 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan: <i>evakuasi kucing dalam rumah</i>			
Tanggal Menerima Layanan: <i>4 Mei 2025</i>			
Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☒ Perempuan			
Pendidikan:		Usia:	
☐ Tidak sekolah		☐ < 17 tahun	
☐ SD/Sederajat		☒ 17-25 tahun	
☐ SMP/Sederajat		☐ 26-34 tahun	
☐ SMA/Sederajat		☐ 35-44 tahun	
☐ D1/D2/D3		☐ 45-54 tahun	
☒ D4/S1		☐ 55-65 tahun	
☐ S2		☐ >65 tahun	
☐ S3			
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. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju

3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu 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
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami 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
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

kurang.

