



# L A P O R A N

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ( S K M ) TAHUN 2021



**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA  
KABUPATEN MINAHASA**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**  
**KABUPATEN MINAHASA**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Tondano, Januari 2022

**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**  
**KABUPATEN MINAHASA**  
**KEPALA,**

The image shows a circular official stamp of the Kabupaten Minahasa Government. The outer ring of the stamp contains the text "PEMERINTAH KABUPATEN MINAHASA". The inner part of the stamp contains the text "DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

**JEFFRY M. TANGKULUNG, SH, MAP**  
**PEMBINA UTAMA MUDA**  
**NIP. 19690402 199503 1 005**

## KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan keramah-tamahan dalam melayani masyarakat, serta kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa mengadakan survei ini. Survei Kepuasan Pengguna Layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat dari pengguna layanan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, yang diambil dengan cara memberikan kuesioner lewat e-kuesioner. Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar dapat lebih baik, kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa dan masyarakat atau pemerintah kecamatan, pemerintah desa sebagai pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa

Tondano, Januari 2022

**TIM SURVEY**  
**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**

**DAFTAR ISI**

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A.    LATAR BELAKANG .....	1
B.    TUJUAN DAN SASARAN .....	1
C.    RENCANA KERJA PELAYANAN .....	1
D.    TAHAPAN PELAKSANAAN .....	2
BAB II    METODE PENELITIAN .....	3
A.    METODE SURVEY .....	3
B.    VARIABEL PENGUKURAN SKM .....	3
C.    TEKNIK ANALISIS DATA .....	4
BAB III    HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN MINAHASA .....	5
BAB IV    PENUTUP .....	14
A.    KESIMPULAN .....	14
B.    REKOMENDASI .....	14
LAMPIRAN .....	15

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pencari layanan surat. Berdasarkan hal tersebut Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa melaksanakan survei SKM dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### **B. TUJUAN DAN SASARAN**

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan pelayanan yang berkeadilan, kredibel, transparan, di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa. Adapun sasaran survey ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat (aparatur pemerintah desa dan kecamatan) sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan serta menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa

#### **C. RENCANA KERJA PELAYANAN**

Pengukuran/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa ini dilaksanakan pada triwulan IV Tahun 2021.

#### **D. TAHAPAN PELAKSANAAN**

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, yaitu:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode e-kuesioner melalui Google Form Survey dengan link <https://bit.ly/SKM2021DinasPMD>. Link dimaksud dibagikan di grup-grup whatsapp pemerintah desa dan kecamatan.
2. Tim survei membuat instrumen kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal dengan membagikan link survey di grup-grup whatsapp pemerintah desa dan kecamatan.
5. Pengguna layanan dapat membuka link survey dengan menggunakan smartphone android dan atau menggunakan perangkat computer/laptop yang terkoneksi dengan jaringan internet.
6. Tim survei memeriksa hasil kuesioner serta menganalisa data.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. METODE SURVEY**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua aparatur pemerintah desa dan kecamatan yang ada di Kabupaten Minahasa sebagai pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa.

#### **B. VARIABEL PENGUKURAN SKM**

Variabel pada pengukuran survey ini terdiri dari 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan, antara lain:

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Hasil Pelayanan  
Hasil pelayanan adalah pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Biaya Pelayanan  
Biaya pelayanan adalah biaya yang diterapkan dalam pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Kompetensi ASN  
Kompetensi ASN adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh ASN/Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku ASN  
Perilaku ASN/Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## 8. Sarana Prasarana

Sarana Prasarana adalah merupakan komponen pendukung kelancaran dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar.

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

**C. TEKNIK ANALISIS DATA**

Analisis data pada pengukuran Survey kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa ini digunakan analisis statistic deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun penentuan skornya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa ditentukan sebagai berikut :

**Tabel 2.3**  
**Kategori Mutu Pelayanan**

NO	MUTU PELAYANAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	NILAI INTERVAL
		SKALA 100	SKALA 1-4
1	A (SANGAT BAIK)	88,31 – 100,00	3,55 – 4,00
2	B (BAIK)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,54
3	C (KURANG BAIK)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,05
4	D (TIDAK BAIK)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

**BAB III**  
**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN MINAHASA**

Pengguna layanan yang berpartisipasi lewat pengisian kuesioner lewat link yang dibagikan berjumlah 27 responden, dan berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa Tahun 2021 sebesar **86,64** dan berada pada kategori "**BAIK**" (pada skala interval 76,61 – 88,30).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan unsur pelayanan tersebut.

**Tabel 3**  
**Rata-Rata Skor dan Peringkat pada setiap Unsur Pelayanan**

NO	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA SKOR	KATEGORI	PERINGKAT
1	PERSYARATAN	3,11	BAIK	8
2	PROSEDUR	3,52	BAIK	4
3	WAKTU PELAYANAN	3,26	BAIK	6
4	HASIL PELAYANAN	3,56	SANGAT BAIK	3
5	BIAYA PELAYANAN	3,96	SANGAT BAIK	1
6	KOMPETENSI ASN	3,52	SANGAT BAIK	4
7	PERILAKU ASN	3,67	SANGAT BAIK	2
8	SARANA PRASARANA	3,22	BAIK	7
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,41	BAIK	5

Selanjutnya akan diuraikan hasil survey pelayanan berdasarkan unsur pelayanan:

**1. PERSYARATAN**

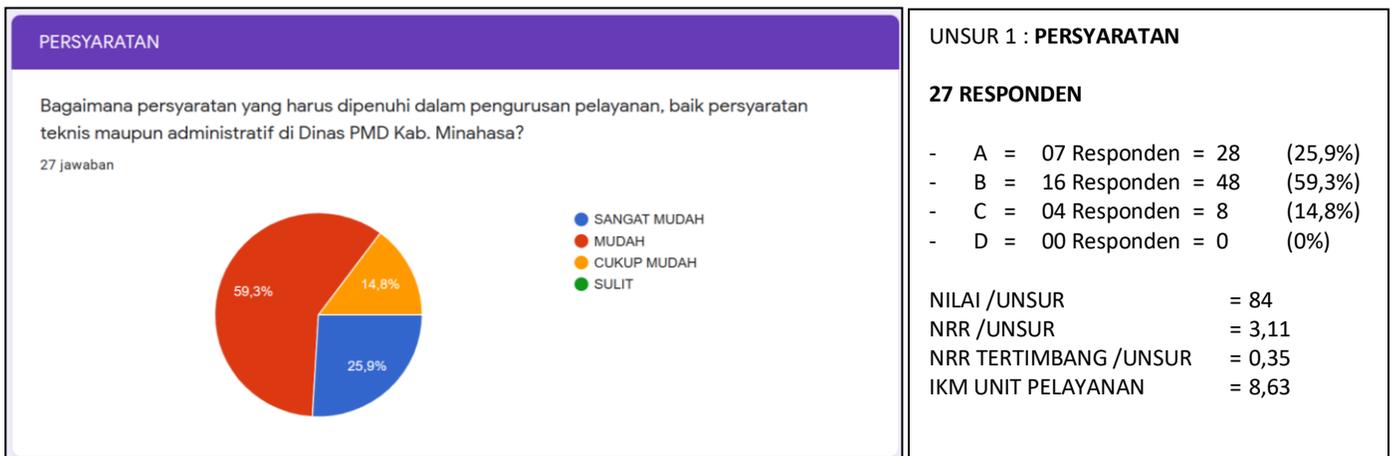
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,11** berada pada interval skor **3,06 s/d 3,54** kategori “**Baik**” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur pelayanan Persyaratan berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur pelayanan Persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 3.1**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan “Persyaratan”**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Responden	Persentase
1	Sangat Mudah	4	07	25,9%
2	Mudah	3	16	59,3%
3	Cukup Mudah	2	04	14,8%
4	Sulit	1	00	0%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



**2. PROSEDUR**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

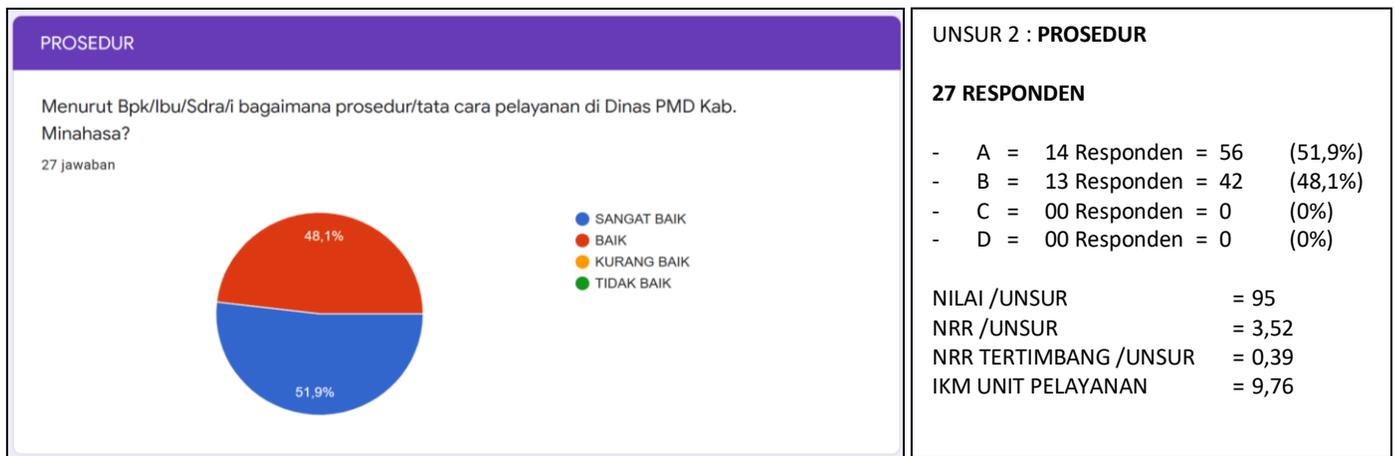
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,52** berada pada interval skor **3,06 s/d 3,54** kategori “**Baik**” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur pelayanan Prosedur berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur pelayanan Prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2

## Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan "Prosedur"

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Responden	Persentase
1	Sangat Baik	4	14	51,9%
2	Baik	3	13	48,1%
3	Kurang Baik	2	0	0%
4	Tidak Baik	1	0	0%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



### 3. WAKTU PELAYANAN

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

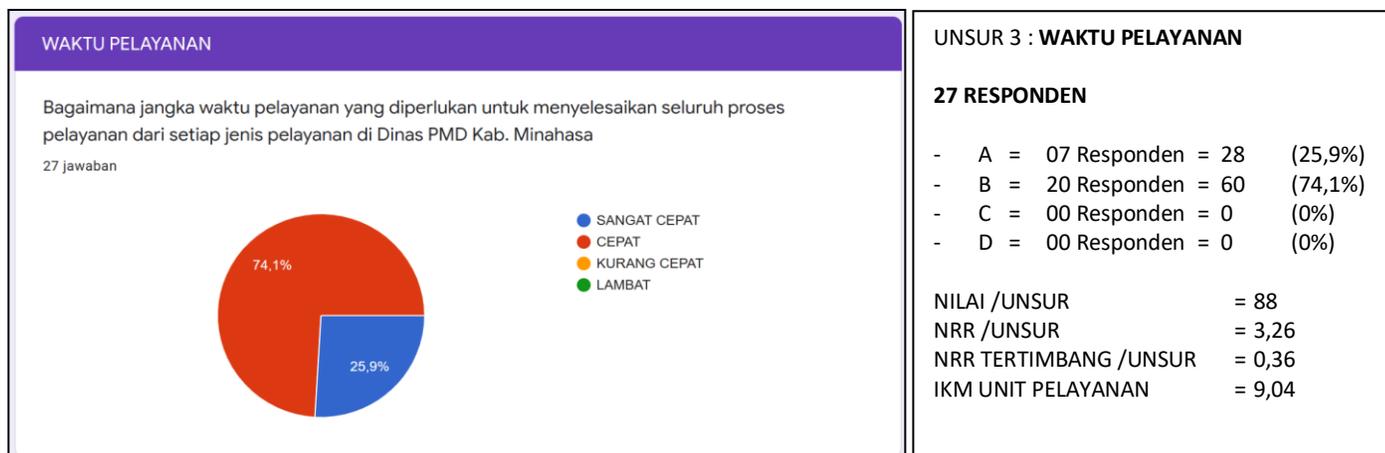
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,26** berada pada interval skor **3,06 s/d 3,54** kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur pelayanan Waktu Pelayanan berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur Waktu Pelayanan prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.3

## Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan "Waktu Pelayanan"

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Responden	Persentase
1	Sangat Cepat	4	07	25,9%
2	Cepat	3	20	74,1%
3	Kurang Cepat	2	0	0%
4	Lambat	1	0	0%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



#### 4. HASIL PELAYANAN

Hasil pelayanan adalah pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

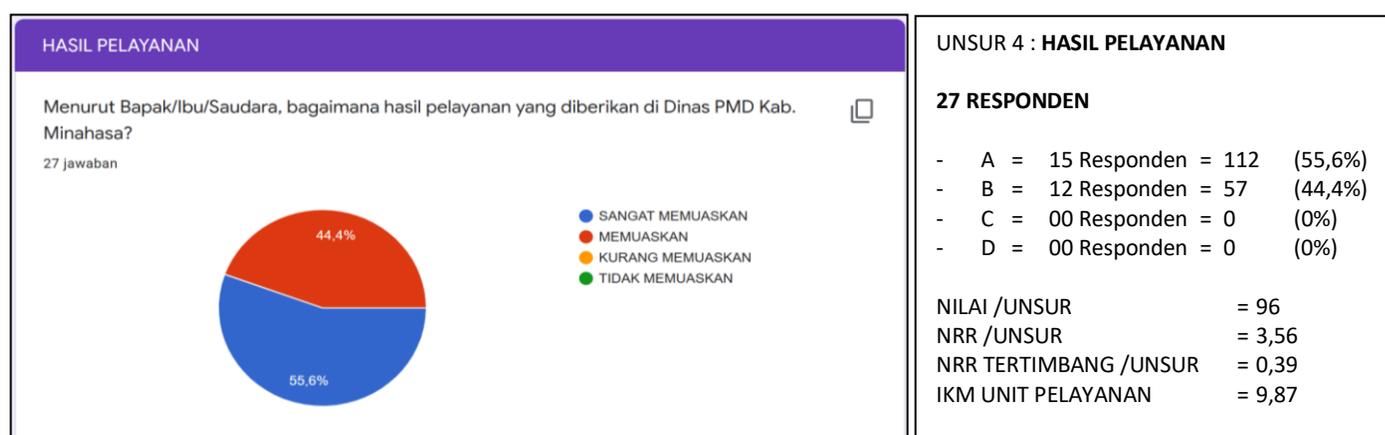
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,56** berada pada interval skor **3,54 s/d 4,00** kategori "**Sangat Baik**" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur pelayanan Hasil Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur Hasil Pelayanan prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 3.4**

**Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan "Hasil Pelayanan"**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Responden	Persentase
1	Sangat Memuaskan	4	15	55,6%
2	Memuaskan	3	12	44,4%
3	Kurang Mmemuaskan	2	0	0%
4	Tidak Memuaskan	1	0	0%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



## 5. BIAYA PELAYANAN

Biaya pelayanan adalah biaya yang diterapkan dalam pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,96** berada pada interval skor **3,55 s/d 4,00** kategori "**Sangat Baik**" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur pelayanan Biaya Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur pelayanan Biaya Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 3.5**

**Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan "Biaya Pelayanan"**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Responden	Persentase
1	Gratis	4	26	96,3%
2	Murah	3	1	0,7%
3	Cukup Mahal	2	0	0%
4	Mahal	1	0	0%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



## 6. KOMPETENSI ASN

Kompetensi ASN adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh ASN/Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

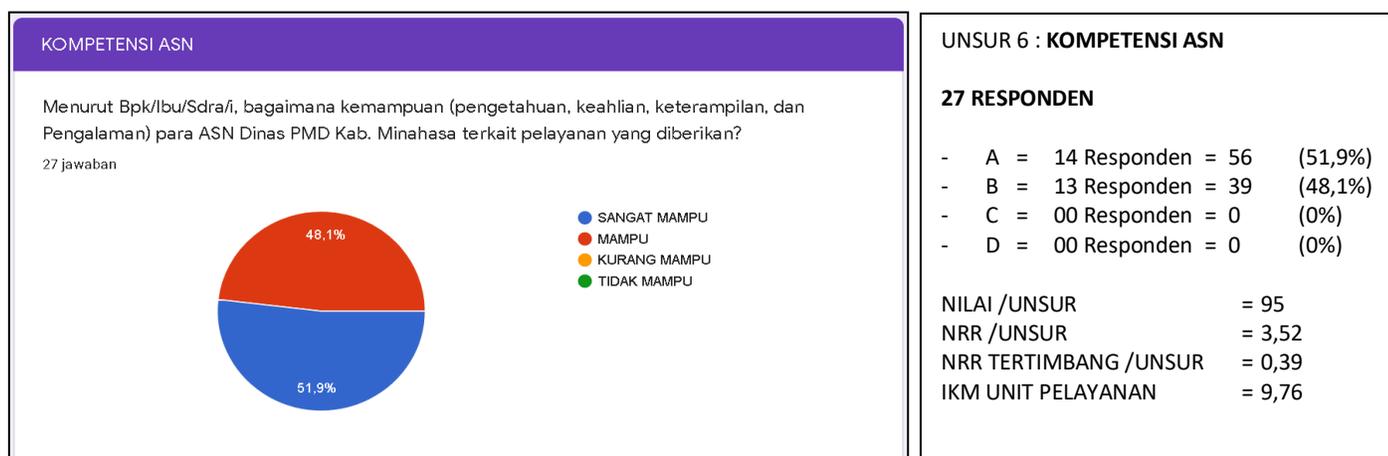
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,52** berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori "**Baik**" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur pelayanan Kompetensi ASN berada pada kategori **Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat

pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur Kompetensi ASN disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 3.6**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan "Kompetensi ASN"**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Responden	Persentase
1	Sangat Baik	4	14	51,9%
2	Baik	3	13	48,1%
3	Kurang Baik	2	0	0%
4	Tidak Baik	1	0	0%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



## 7. PERILAKU ASN

Perilaku ASN/Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,67** berada pada interval skor 3,55 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur pelayanan Perilaku ASN berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur pelayanan prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 3.7**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan "Perilaku ASN"**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Responden	Persentase
1	Sangat Baik	4	18	66,7%
2	Baik	3	9	33,3%
3	Kurang Baik	2	0	0%
4	Tidak Baik	1	0	0%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



### 8. SARANA PRASARANA

Sarana Prasarana adalah merupakan komponen pendukung kelancaran dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar.

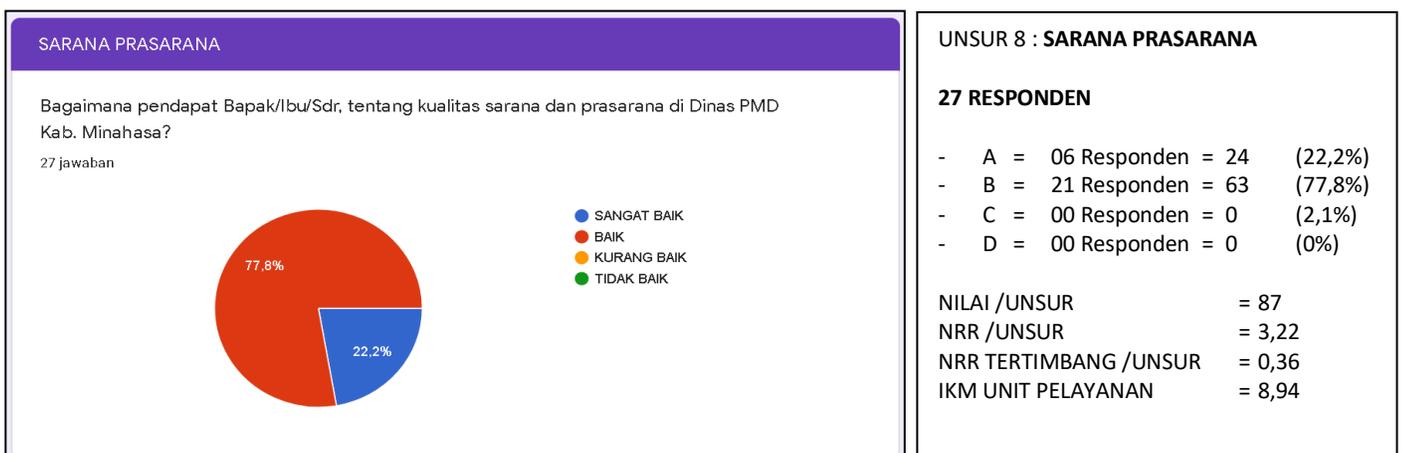
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,22** berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **“Baik”** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur pelayanan Sarana Prasarana berada pada kategori **Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur pelayanan Sarana Prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 3.8**

**Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan “Sarana Prasarana”**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Responden	Persentase
1	Sangat Baik	4	06	22,2%
2	Baik	3	21	77,8%
3	Kurang Baik	2	0	0%
4	Tidak Baik	1	0	0%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



## 9. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

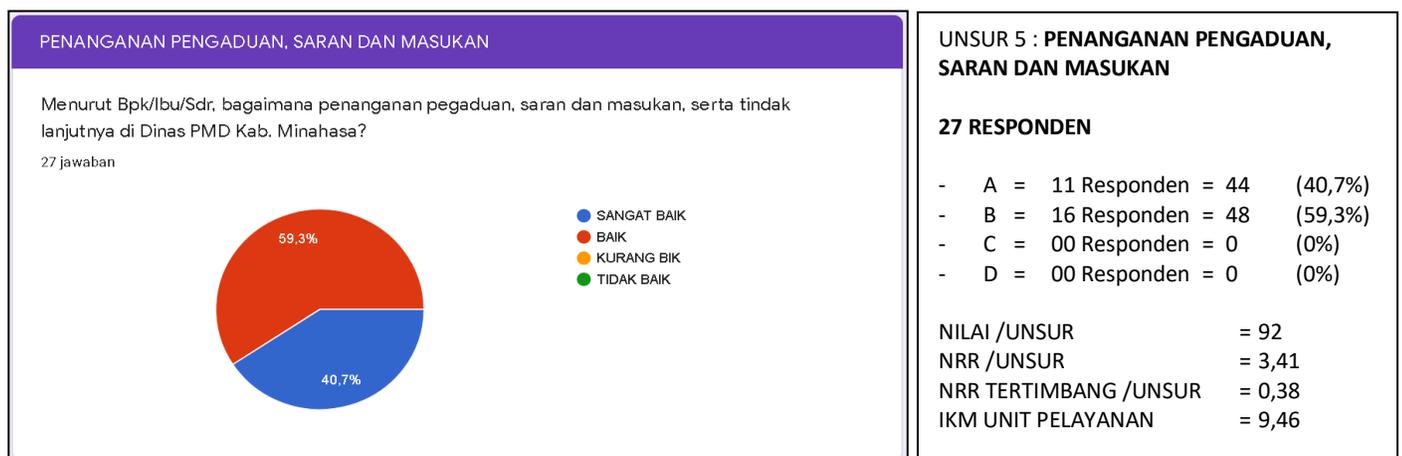
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,41** berada pada interval skor **3,06 s/d 3,54** kategori "**Baik**" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada pada kategori **Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 3.9**

**Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan "Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan"**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Responden	Persentase
1	Sangat Baik	4	11	40,7%
2	Baik	3	16	59,3%
3	Kurang Baik	2	0	0%
4	Tidak Baik	1	0	0%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Selanjutnya perhitungan Nilai IKM Per Unsur Pelayanan :

<b>IKM PER UNSUR</b>	<b>JUMLAH IKM</b>
UNSUR 1 : PERSYARATAN	8,63
UNSUR 2 : PROSEDUR	9,76
UNSUR 3 : WAKTU PELAYANAN	9,04
UNSUR 4 : HASIL PELAYANAN	9,87
UNSUR 5 : BIAYA PELAYANAN	11,00
UNSUR 6 : KOMPETENSI ASN	9,76
UNSUR 7 : PERILAKU ASN	10,18
UNSUR 8 : SARANA PRASARANA	8,94
UNSUR 9 : PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	9,46
<b>J U M L A H</b>	<b>86,64</b>

NILAI IKM DINAS PMD KAB. MINAHASA TAHUN 2021

**86,64**  
**( B A I K )**

Nilai Interval Konversi 76,61 – 88,30

## BAB IV PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa adalah **86,64** dan berada pada kategori **Baik**.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada unsur pelayanan "Biaya Pelayanan" dan paling rendah adalah unsur pelayanan "Persyaratan"

### B. REKOMENDASI

Kepada jajaran manajemen dan seluruh ASN di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa, hendaknya terus mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanannya terhadap pengguna layanan di tahun-tahun mendatang terlebih khusus untuk dapat meningkatkan kompetensi ASN sesuai bidang tugas masing-masing.

Demikian laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa ini disusun guna memberikan gambaran pelayanan yang ada di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Minahasa.

Tondano, Januari 2022

**TIM SURVEY**  
**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**  
**KABUPATEN MINAHASA**