



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

ATAS PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN

2025

**KEMENTERIAN DESA DAN PEMBANGUNAN DAERAH
TERTINGGAL
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
BAB II. PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS HASIL SKM DARI ORGANISASI PENYELENGGARA (OP)	4
2.1 Pengumpulan Data	4
2.2 Analisis Hasil SKM Oleh OPP	4
BAB III. KESIMPULAN	7
LAMPIRAN I. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing OPP	6
LAMPIRAN II. HASIL PELAKSANAAN SKM OPP (Diambil dari spreadsheet)	7

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat dalam proses penyelenggaraan guna membangun sistem yang adil, transparan, serta akuntabel. Lebih lanjut, Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 menetapkan pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menjadi instrumen utama bagi unit penyelenggara dalam mengukur dan meningkatkan kualitas layanan melalui masukan masyarakat.

Untuk itu, Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan publik yang diberikan. Survei ini berfungsi sebagai alat pengukur kepuasan, identifikasi area perbaikan, dan dasar pengambilan kebijakan untuk memastikan layanan mendukung pemberdayaan desa serta pembangunan daerah tertinggal sesuai harapan masyarakat.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal. Selain itu, survei ini dimaksudkan sebagai dasar evaluasi kinerja penyelenggara layanan untuk mengidentifikasi kekurangan dan merumuskan strategi perbaikan berkelanjutan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Memberikan masukan langsung dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara transparan dan akuntabel. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
2. Mendukung pengambilan kebijakan berbasis data dalam pembangunan desa dan daerah tertinggal;
3. Memperkuat partisipasi masyarakat sesuai amanat regulasi, sehingga layanan lebih responsif terhadap kebutuhan warga
4. Menjadi instrumen pengawasan internal untuk memastikan pencapaian standar pelayanan minimal.

5. Mendorong inovasi layanan melalui analisis tren kepuasan dari periode ke periode.
6. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
7. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan; dan
8. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS HASIL SKM KEMENTERIAN DESA DAN PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL

2.1 Pengumpulan Data

Berdasarkan rekapitulasi laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah diselesaikan, sebanyak 2 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (OPP) di lingkup Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal telah menyampaikan laporan lengkap dari total 2 OPP yang ditargetkan pada tahun ini yang terdiri atas Biro Hubungan Masyarakat dan Direktorat Pengembangan Kelembagaan dan Ekonomi Desa dan Daerah Tertinggal. Proses pengumpulan data dilakukan secara menyeluruh melalui instrumen survei yang mengikuti pedoman Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017, melibatkan responden masyarakat secara langsung untuk memastikan representasi yang akurat terhadap persepsi pelayanan publik.

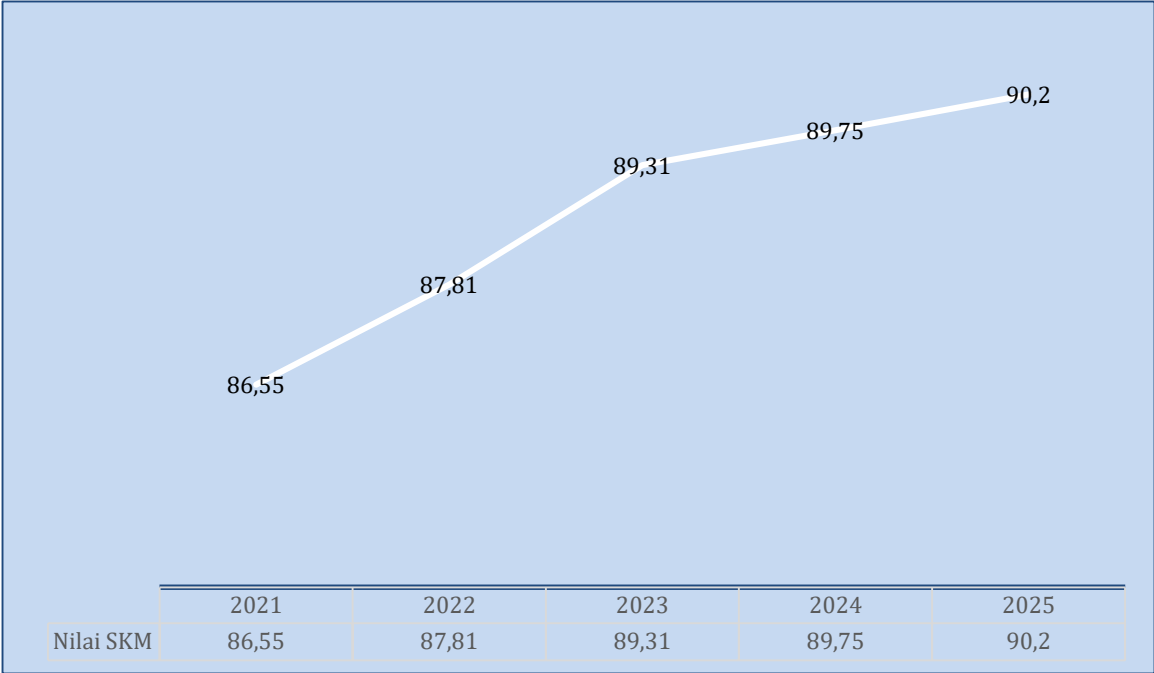
Tidak terdapat OPP yang belum menyampaikan laporan SKM hingga akhir periode pelaporan tahun ini, menunjukkan tingkat kepatuhan 100% terhadap amanat regulasi pelayanan publik. Data dari kedua OPP tersebut telah direkapitulasi secara terintegrasi, mencakup indikator-indikator utama sehingga menghasilkan gambaran komprehensif tentang kinerja pelayanan secara keseluruhan. Pengumpulan ini menjadi fondasi kuat untuk analisis lebih lanjut guna mendukung perbaikan berkelanjutan di tingkat kementerian.

2.2 Analisis Hasil SKM Oleh OPP

Sekretariat Jenderal Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal telah melakukan rekapitulasi lengkap terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (OPP), sebagaimana terdokumentasi dalam Lampiran 2. Rekapitulasi ini mencakup data agregat dari 2 OPP yang telah melaporkan secara penuh, dengan fokus pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung berdasarkan indikator utama seperti ketepatan waktu layanan, biaya yang transparan, kemudahan prosedur, kompetensi petugas, perilaku pelayanan, serta kualitas fasilitas pendukung, sesuai standar yang ditetapkan dalam pedoman Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Kecenderungan atau tren IKM secara keseluruhan di lingkup Kementerian menunjukkan fluktuasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025, sebagaimana divisualisasikan dalam Grafik 1. Fluktuasi ini mencerminkan

dinamika tantangan seperti adaptasi terhadap perubahan regulasi, peningkatan volume layanan selama pandemi, serta upaya reformasi birokrasi yang berkelanjutan. Dengan rata-rata IKM tetap berada pada kategori "Baik" (di atas 80), menandakan komitmen OPP dalam meningkatkan akuntabilitas dan responsivitas terhadap masukan masyarakat. Hasil ini menjadi acuan strategis untuk program perbaikan prioritas di tahun mendatang, termasuk penguatan digitalisasi layanan dan pelatihan petugas.



BAB III. KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 90,20. Nilai IKM di lingkup Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 2 OPP telah menyampaikan laporannya.
3. Dari seluruh OPP yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

**LAMPIRAN I. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada
Masing-Masing OP**

No	Nama OPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Biro Hubungan Masyarakat	https://drive.google.com/drive/folders/1QnSxBC6eJaH74_LPeZ3k4IB70C1csDOx?usp=drive_link
2	Direktorat Pengembangan Kelembagaan Ekonomi dan Investasi	https://drive.google.com/drive/folders/1kd1rXS5TMlbBML0x1syOOISmi9vSGzE7?usp=drive_link

LAMPIRAN II. HASIL PELAKSANAAN SKM OP

No	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Periode Sebelumnya
1	Biro Hubungan Masyarakat	Tahunan		89,18	90,92	87,53	98,57	87,43	89,38	89,78	89,67	91,57	90,45		Online			100%
	Biro Hubungan Masyarakat	Triwulan 1		89,39	90,66	87,88	98,99	87,63	92,17	85,61	88,89	91,92	90,35	99				
	Biro Hubungan Masyarakat	Triwulan 1	Informasi Publik	87,76	91,33	90,31	99,49	88,27	92,35	85,20	90,82	90,82	90,70	49		Perilaku pelaksana	- Internalisasi nilai Ber-AKHLAK kepada seluruh pelaksana layanan informasi publik - Peningkatan kapasitas pelaksana layanan informasi publik	
	Biro Hubungan Masyarakat	Triwulan 1	Pengaduan Masyarakat	91,00	90,00	85,50	98,50	87,00	92,00	86,00	87,00	93,00	90,00	50		Waktu penyelesaian, perilaku pelaksana	- Melakukan reviu terhadap SOP layanan pengaduan masyarakat - Internalisasi nilai Ber-AKHLAK kepada seluruh pelaksana layanan informasi publik - Peningkatan kapasitas pelaksana layanan informasi publik	
	Biro Hubungan Masyarakat	Triwulan 2		89,14	90,66	87,37	99,24	85,10	89,90	89,14	91,16	91,92	90,40	99				
	Biro Hubungan Masyarakat	Triwulan 2	Informasi Publik	89,22	89,71	88,24	99,51	85,78	91,67	88,24	93,63	94,12	91,12	51		Produk spesifikasi jenis pelayanan	- Pemanfaatan media digital untuk mempublikasikan informasi publik kementerian - Melakukan pembaruan berkala terhadap informasi publik kementerian	

No	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Periode Sebelumnya
	Biro Hubungan Masyarakat	Triwulan 2	Pengaduan Masyarakat	89,06	91,67	86,46	98,96	84,38	88,02	90,10	88,54	89,58	89,64	48		Produk spesifikasi jenis pelayanan, Waktu penyelesaian	• Memanfaatkan berbagai media digital untuk mengenalkan jenis kanal layanan pengaduan masyarakat • Melakukan reviu terhadap SOP layanan pengaduan masyarakat	
	Biro Hubungan Masyarakat	Triwulan 3		88,99	91,51	86,64	97,48	87,58	90,09	91,35	89,47	91,82	90,55	159				
	Biro Hubungan Masyarakat	Triwulan 3	Informasi Publik	91,27	91,98	87,74	97,88	86,08	90,80	90,33	89,39	93,63	91,01	106		Produk spesifikasi jenis pelayanan	• Pemanfaatan media digital untuk mempublikasikan informasi publik kementerian • Melakukan pembaruan berkala terhadap informasi publik kementerian	
	Biro Hubungan Masyarakat	Triwulan 3	Pengaduan Masyarakat	84,43	90,57	84,43	96,70	90,57	88,68	93,40	89,62	88,21	89,62	53		Waktu penyelesaian, Persyaratan	• Melakukan reviu terhadap SOP layanan pengaduan masyarakat • Melakukan peningkatan kapasitas pelaksana layanan • Melakukan sosialisasi secara massif di media sosial terkait persyaratan layanan pengaduan	
	Biro Hubungan Masyarakat	Triwulan 4		89,18	90,87	88,22	98,56	89,42	85,34	93,03	89,18	90,63	90,49	104				

No	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Periode Sebelumnya
	Biro Hubungan Masyarakat	Triwulan 4	Informasi Publik	92,65	91,67	88,73	99,02	89,71	83,82	93,14	89,71	91,67	91,12	51		Kompetensi pelaksana	Melakukan peningkatan kapasitas pelaksana pelayanan informasi publik	
	Biro Hubungan Masyarakat	Triwulan 4	Pengaduan Masyarakat	85,85	90,09	87,74	98,11	89,15	86,79	92,92	88,68	89,62	89,88	53		Persyaratan, Kompetensi pelaksana	- Melakukan sosialisasi persyaratan pelayanan melalui berbagai media - Melakukan peningkatan kapasitas pelaksana pelayanan pengaduan masyarakat	
2	Direktorat Pengembangan Kelembagaan dan Ekonomi Desa dan Daerah Tertinggal	Tahunan		88,41	86,67	88,23	96,52	90,22	87,92	87,47	95,03	89,06	89,95		Online			100%
	Direktorat Pengembangan Kelembagaan dan Ekonomi Desa dan Daerah Tertinggal	Triwulan 1		91,55	88,05	90,30	99,95	88,65	86,60	85,80	95,90	87,05	90,43					
	Direktorat Pengembangan Kelembagaan dan Ekonomi Desa dan Daerah Tertinggal	Triwulan 1	Pendaftaran Badan Hukum BUM Desa	91,55	88,05	90,30	99,95	88,65	86,60	85,80	95,90	87,05	90,43	500		Kompetensi pelaksana, Produk spesifikasi jenis pelayanan	- Melakukan peningkatan kapasitas pelaksana pelayanan informasi publik - Pemanfaatan media digital untuk mempublikasikan layanan pendaftaran	

No	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Periode Sebelumnya
	Direktorat Pengembangan Kelembagaan dan Ekonomi Desa dan Daerah Tertinggal	Triwulan 2		87,69	87,69	87,69	86,94	90,30	86,94	86,94	88,81	88,06	87,89					
	Direktorat Pengembangan Kelembagaan dan Ekonomi Desa dan Daerah Tertinggal	Triwulan 2	Pendaftaran Badan Hukum BUM Desa	87,69	87,69	87,69	86,94	90,30	86,94	86,94	88,81	88,06	87,89	67		Waktu penyelesaian, Produk spesifikasi jenis pelayanan	Melakukan reviu terhadap SOP layanan pengaduan masyarakat	
	Direktorat Pengembangan Kelembagaan dan Ekonomi Desa dan Daerah Tertinggal	Triwulan 3		87,35	85,90	91,30	99,60	91,90	88,55	88,00	96,55	87,00	90,68					
	Direktorat Pengembangan Kelembagaan dan Ekonomi Desa dan Daerah Tertinggal	Triwulan 3	Pendaftaran Badan Hukum BUM Desa	87,35	85,90	91,30	99,60	91,90	88,55	88,00	96,55	87,00	90,68	500		Sistem/ mekanisme/ prosedur dan penanganan pengaduan	Melakukan sosialisasi persyaratan pelayanan melalui berbagai media	
	Direktorat Pengembangan Kelembagaan dan Ekonomi Desa dan Daerah Tertinggal	Triwulan 4		87,05	85,05	83,65	99,60	90,05	89,60	89,15	98,85	94,15	90,79					
	Direktorat Pengembangan Kelembagaan dan Ekonomi Desa dan	Triwulan 4	Pendaftaran Badan Hukum BUM Desa	87,05	85,05	83,65	99,60	90,05	89,60	89,15	98,85	94,15	90,79	500		Persyaratan, media informasi pelayanan	- Melakukan reviu terhadap kebijakan layanan pendaftaran bumdes - Melakukan sosialisasi terkait	

No	Nama OPP	Periode Survei	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Perbaikan	RTL	% TL Periode Sebelumnya
	Daerah Tertinggal																pelayanan pendaftaran bumdes melalui berbagai media	
	IKM Instansi	Tahunan		88,79	88,80	87,88	97,55	88,83	88,65	88,63	92,35	90,32	90,20		online			

*Periode pelaksanaan dituliskan interval pelaksanaan SKM pada masing-masing OPP, jika terdapat OPP yang melakukan SKM lebih dari satu kali maka perlu juga dimasukan ke dalam tabel

**Urutan unsur mengikuti apa yang tertulis pada Permenpan 14 Tahun 2017 yaitu: Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi, Perilaku, Aduan, Sarpras

***Perhitungan rata-rata Kabupaten/Kota dilakukan dengan merata-rata nilai dari masing-masing OPP. Jika terdapat OPP yang melakukan SKM lebih dari satu kali dalam setahun, maka yang diambil adalah rata-rata tahunannya untuk dimasukan ke dalam perhitungan IKM Kabupaten/Kota