

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I TAHUN 2026



Dinas Pemberdayaan
Masyarakat dan desa
Kabupaten Sumbawa

#bangga
melayani
bangsa

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM).

SUARA ANDA, PERUBAHAN KAMI!

Bantu Dinas PMD Kabupaten Sumbawa meningkatkan
kualitas pelayanan dengan mengisi Survey

SCAN HERE



<https://devapp.sumbawakab.go.id/ikm>



dpmp.sumbawakab.go.id

**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DAN DESA KABUPATEN SUMBAWA**

TAHUN 2026

DAFTAR ISI

COVER

DAFTAR ISI..... 1

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 2

1.3 Maksud dan Tujuan 3

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 5

2.1 Pelaksana SKM..... 5

2.2 Metode Pengumpulan Data..... 5

2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... 6

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... 7

2.5 Penentuan Jumlah Responden 7

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM..... 9

3.1 Analisis Responden SKM 9

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) . 12

BAB IV ANALISIS HASIL SKM..... 15

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 15

4.2 Rencana Tindak Lanjut 16

BAB V KESIMPULAN..... 20

LAMPIRAN 21

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 mengamanatkan 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumbawa sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak 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

- 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3 Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 4 Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa, yang telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa;
- 5 Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2024 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2025-2045;
- 6 Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 03 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Sumbawa Tahun 2025-2029;
- 7 Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 22 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 62 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumbawa; dan

- 8 Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 92 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumbawa Tahun 2025-2029.

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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumbawa.

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 Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan 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 pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumbawa dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumbawa adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan form online yang disebarakan kepada pengguna layanan melalui website resmi dan akun media sosial Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai 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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumbawa yaitu :

1 Persyaratan

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

2 Sistem, mekanisme dan prosedur

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

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.

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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kabupaten Sumbawa secara online melalui aplikasi SILABRASI SIGAP Kabupaten Sumbawa. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden melalui form survei digital yang telah dibagikan ke responden sebagai penerima layanan dan hasilnya tersimpan langsung

di dalam aplikasi SILABRASI SIGAP layanan Publik yang diluncurkan oleh Kab. Sumbawa. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan dan bisa melihat sendiri nilai SKM unit layanan yang telah dinilai.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 2 (dua) kali dalam setahun. Pada akhir Semester I tanggal 30 Juni 2026 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	02-09 Januari 2026	6
2.	Pengumpulan Data	12 Januari- 30 Juni 2026	114
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	30 Juni 2026	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	01-03 Juli 2026	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan siapa yang menjadi responden dalam survei ini yaitu Pemerintah desa, Lembaga Desa dan masyarakat umum yang menggunakan layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Sumbawa, sedangkan jumlah responden penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumbawa berdasarkan populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam kurun waktu enam

bulan adalah sebanyak 216 orang yang telah mengisi survei SKM Dinas PMD Kab. Sumbawa pada Aplikasi SILABRASI SIGAP Kab. Sumbawa. Responden adalah pengguna layanan yang telah mengakses layanan di Dinas PMD Kab. Sumbawa minimum satu kali.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Analisis Responden SKM

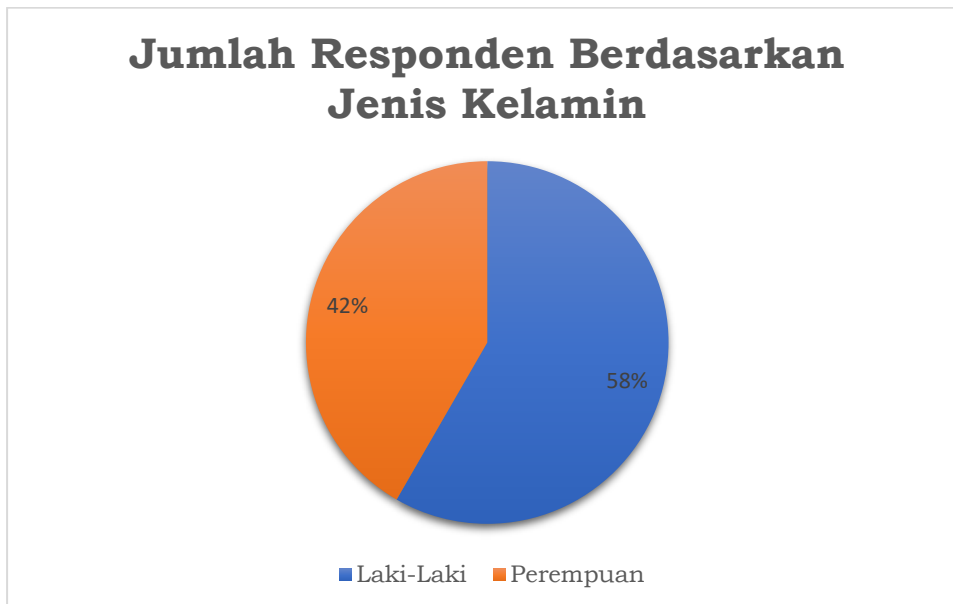
Berdasarkan hasil pengumpulan data dari Survei Kepuasan Masyarakat Dinas PMD Kabupaten Sumbawa Tahun 2026, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 216 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

Tabel 3.1 Jumlah Responden Survei SKM Dinas PMD Kabupaten Sumbawa Tahun 2026 Berdasarkan Jenis Kelamin:

Jumlah Responden		
L	P	Total
126	90	216

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang berjenis kelamin Laki-laki lebih banyak dari responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 126 orang.



Dari diagram diatas ini dapat dilihat bahwa persentase jumlah responden berjenis kelamin perempuan lebih rendah dari laki-laki yaitu sebesar 42 %.

2. Pendidikan

Tabel 3.2 Jumlah Responden Survei SKM Dinas PMD Kabupaten Sumbawa Tahun 2026 Berdasarkan Tingkat Pendidikan:

No	Pendidikan	Responden	Persentase
1	SD	0	0
2	SMP	1	0.46
3	SMA/Sederajat	112	51.85
4	DIPLOMA	20	9.26
5	SARJANA	80	37.04
6	PASCASARJANA	3	1.39
7	DOKTORAL	0	0
	Total	216	100%

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa dalam SKM Dinas PMD Kabupaten Sumbawa Tahun 2026 tingkat pendidikan yang paling banyak menjadi responden yaitu SMA/Sederajat sebanyak 112 responden dengan persentase sebesar 51,85%.

3. Pekerjaan

Tabel 3.3 Jumlah Responden Survei SKM Dinas PMD Kabupaten Sumbawa Tahun 2026 Berdasarkan Pekerjaannya

No	Pekerjaan	Responden
1	PETANI	16
2	PNS	2
3	IBU RUMAH TANGGA	13
4	WIRASWASTA	21
5	PEGAWAI SWASTA	17
6	LAINNYA	147
	Total	216

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kategori pekerjaan lainnya menjadi pekerjaan dengan responden terbanyak yaitu sebanyak 147 responden yang mana responden tersebut di isi oleh pemerintah desa yang ada di Kabupaten Sumbawa.

4. Jenis Layanan

Dalam hasil olahan data di form survei SKM yang telah dilaksanakan oleh Dinas PMD Kabupaten Sumbawa Semester I Tahun 2026 sebagaimana penjabaran pada tabel berikut:

Tabel 3.4 Jumlah Layanan yang digunakan dalam Survei SKM Dinas PMD Kabupaten Sumbawa Tahun 2026

NO	LAYANAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Fasilitasi Penetapan dan Penegasan Batas Desa	11	5.09
2	Fasilitasi Penataan Kewenangan Desa	1	0.46
3	Penjaringan/ Promosi Teknologi Tepat Guna (TTG) Unggulan Daerah	2	0.93
4	Fasilitasi Pengelolaan Aset Desa	15	6.94
5	Fasilitasi Pengelolaan Keuangan Desa	67	31.02
6	Administrasi Pemerintahan Desa	82	37.96
7	Penyelenggaraan Pemilihan dan Pemberhentian Kepala Desa	16	7.41
8	Fasilitasi Layanan Evaluasi Perkembangan Desa serta Lomba Desa dan Kelurahan	0	0
9	Pembinaan dan Pemberdayaan BUMDes/ Layanan Konsultasi BUMDes	7	3.24
10	Fasilitasi Penyusunan Profil Desa/Kelurahan	1	0.46
11	Fasilitasi Pengembangan Usaha Ekonomi Masyarakat dan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan PADesa	3	1.39
12	Fasilitasi Penataan, Pemberdayaan dan Pendayagunaan Kelembagaan Lembaga Kemasyarakatan Desa/Kelurahan (RT, RW, PKK, Posyandu, LPM, dan Karang Taruna), Lembaga Adat Desa/Kelurahan dan Masyarakat Hukum Adat	11	5.09
Total		216	100.00

Dari Tabel 3.4 diatas dapat dilihat bahwa layanan yang paling sering digunakan oleh responden di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumbawa adalah Layanan Administrasi Pemerintahan Desa yaitu sebanyak 82 orang responden dari jumlah total 216 responden. Selain itu juga terdapat satu layanan yang tidak digunakan oleh responden yaitu Fasilitasi Layanan Evaluasi Perkembangan Desa serta Lomba Desa dan Kelurahan.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan Data untuk merumuskan nilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

1. Bobot Nilai Tertimbang

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam perhitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji. Dalam Perhitungan survei kepuasan masyarakat terdapat unsur- unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{1}{12} = 0,08$$

2. Nilai IKM

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

3. Konversi Nilai IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit Pelayanan} \times 25$$

4. Nilai Pelayanan

Interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) seperti diuraikan pada tabel ini:

Tabel Interpretasi IKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

5. Hasil IKM

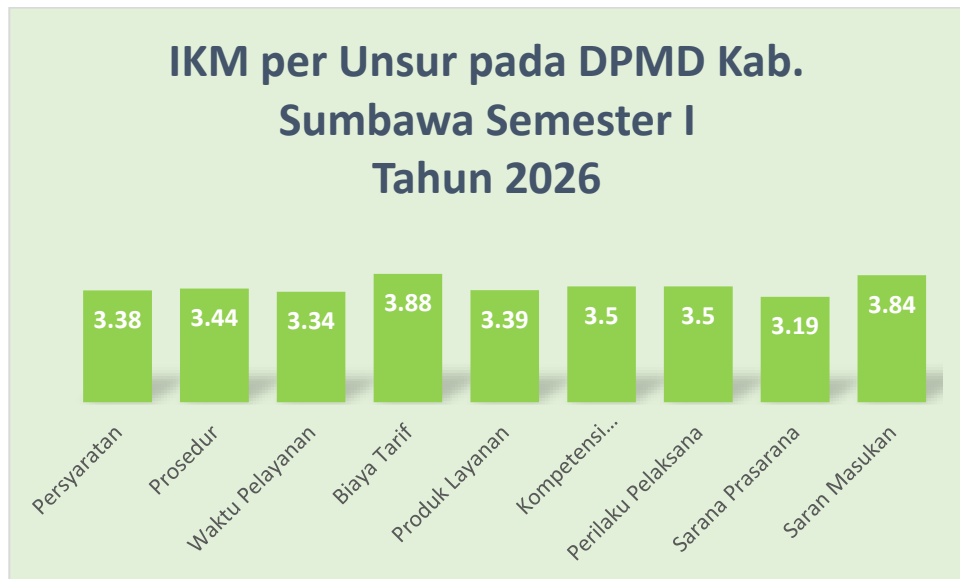
Berikut ini hasil perhitungan dari analisis SKM survei kepuasan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Sumbawa Semester I Tahun 2026 :

Tabel Detail Nilai SKM Per Unsur

Kode	Unsur	Total Nilai	Jumlah Responden	NRR	Nilai	Kategori
U1	Persyaratan	731	216	3.38	0.38	Baik
U2	Prosedur	743	216	3.44	0.38	Baik
U3	Waktu Pelayanan	722	216	3.34	0.37	Baik
U4	Biaya Tarif	839	216	3.88	0.43	Baik
U5	Produk Layanan	732	216	3.39	0.38	Baik

U6	Kompetensi Pelaksana	755	216	3.5	0.39	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	757	216	3.5	0.39	Baik
U8	Sarana Prasarana	690	216	3.19	0.35	Baik
U9	Saran Masukan	830	216	3.84	0.43	Baik

Grafik Nilai SKM Per Unsur



Nama Pelayanan Kepuasan Dinas PMD	
Responden	
Jumlah Responden	
Jenis Kelamin	: Laki-laki = 126 Perempuan = 90
Pendidikan	: SD = 0 SMP = 1 SMA/Sederajat = 112 DIPLOMA = 20 S1/D4/Sederajat = 80 S2 = 3 S3 = 0
Periode Survei	: Semester 1 Tahun 2026

Nilai IKM

87,5

(Baik)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana mendapat nilai 3,19 unsur terendah berikutnya Waktu Pelayanan dengan nilai 3,34 dan unsur yang ketiga terendah Persyaratan mendapat nilai 3,38
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,88 dari unsur layanan, dan saran masukan(aduan) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,84 dan nilai tertinggi yang terakhir dari unsur layanan Kompetensi dan Perilaku Pelaksana yang mendapat nilai sama yaitu 3,5.

Karena keterbatasan Aplikasi yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Sumbawa khususnya bagian Organisasi Setda yang dalam hal ini meluncurkan aplikasi SILABRASI SIGAP Kabupaten Sumbawa sebagai aplikasi layanan publik seperti SKM, Laporan SKM, Tindak Lanut SKM, SP, SOP, FKP dan RTL FKP. Dalam peluncuran aplikasi ini kami para OPD khususnya Dinas PMD Kabupaten Sumbawa sangat kesulitan dalam menampung saran masukan dari masyarakat atau responden dalam survei kepuasan masyarakat yang sudah dilakukan menggunakan aplikasi karena tidak adanya fitur yang menampilkan saran masukan masyarakat sehingga kami yang melakukan survei tidak bisa melihat apa yang menjadi saran dan masukan dari masyarakat. Harapan kami bagian Organisasi Kab. Sumbawa semoga kedepannya bisa disempurnakan agar kami dalam melakukan peningkatan pelayanan kami terhadap masyarakat.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- **Sarana Prasarana**, Infrastruktur penunjang layanan yang masih dirasa belum memadai seperti AC di beberapa ruangan tidak ada atau tidak berfungsi dan Aula yang belum kondusif. Permasalahan ini sudah kami usulkan dan sedang dalam tahap proses penganggaran
- **Waktu Pelayanan**, masih dirasakan sulit untuk dijangkau dan memakan waktu yang lama bagi masyarakat desa bagi desa terpencil yang sangat jauh dan infrastrukturnya sulit dilalui . Sehingga dibutuhkan layanan konsultasi online tambahan.
- **Persyaratan**, adanya format berkas yang tidak seragam dari penerima layanan sehingga menimbulkan kebingungan bagi pelaksana layanan yang kemudian menghambat penerima layanan dalam hal persyaratan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

1. Sarana Prasarana

Akan dilakukan tindak lanjut dengan melakukan perbaikan fasilitas fisik, peningkatan aksesibilitas, dan penganggaran prioritas untuk mendukung pelayanan publik yang lebih baik.

Rencana Tindak Lanjut untuk Unsur Infrastruktur:

a. Identifikasi Masalah Spesifik

Melalui hasil SKM, unit pelayanan mengidentifikasi aspek infrastruktur yang dinilai buruk: ruang pertemuan (aula), AC, dll.

b. Penyusunan Rencana Perbaikan

- Menyusun rencana kerja jangka pendek dan jangka panjang.
- Contoh: pengadaan ruang rapat kursi tunggu baru, pemasangan AC, atau perbaikan akses jalan.

c. Penganggaran dan Koordinasi

- Mengajukan anggaran ke instansi terkait atau pemerintah daerah.
- Berkoordinasi dengan dinas teknis seperti Dinas PUPR untuk pelaksanaan fisik.

d. Pelaksanaan Perbaikan

- Melakukan perbaikan sesuai prioritas dan anggaran yang tersedia.
- Melibatkan pihak ketiga jika diperlukan (kontraktor, penyedia barang).

e. Monitoring dan Evaluasi

- Mengevaluasi dampak perbaikan terhadap kepuasan masyarakat.
- Melakukan SKM ulang untuk melihat peningkatan skor.

f. Pelibatan Masyarakat

Mengajak masyarakat memberikan masukan langsung melalui forum konsultasi publik atau kotak saran.

2. Waktu Pelayanan

Rencana Tindak Lanjut unsur Waktu Pelayanan, yaitu:

a Pengembangan Layanan Konsultasi Online

- Membuat kanal layanan berbasis aplikasi atau website resmi untuk konsultasi dan pengajuan awal dokumen.
- Menyediakan fitur *chat* atau *video call* dengan petugas agar masyarakat tidak perlu datang langsung.

b Integrasi dengan Desa Digital

- Memanfaatkan balai desa atau kantor desa sebagai *service point* dengan akses internet.
- Petugas desa dilatih untuk membantu masyarakat mengakses layanan online.

c Penyederhanaan Proses

- Dokumen dapat diunggah secara digital terlebih dahulu, sehingga saat masyarakat datang ke kantor pelayanan hanya untuk verifikasi akhir.

- Mengurangi tahapan birokrasi agar waktu pelayanan lebih singkat.
- d. Monitoring dan Evaluasi
 - Melakukan survei kepuasan masyarakat desa terpencil secara berkala untuk melihat dampak perbaikan.

3. Persyaratan

Tindak Lanjut yang Disarankan:

- a. Standarisasi Format Dokumen
 - Menetapkan format berkas resmi yang berlaku seragam di seluruh unit layanan.
 - Membuat pedoman tertulis yang mudah dipahami oleh masyarakat.
- b. Publikasi Persyaratan yang Jelas
 - Menyediakan informasi persyaratan lengkap di website, media sosial, dan papan pengumuman.
 - Membuat contoh berkas standar yang bisa diunduh masyarakat.
- c. Digitalisasi Dokumen
 - Menyediakan formulir elektronik dengan format seragam yang dapat diisi langsung secara online.
 - Mengurangi risiko kesalahan format karena sistem otomatis menyesuaikan.
- d. Pelatihan Petugas
 - Memberikan pelatihan kepada pelaksana layanan agar memahami format standar.
 - Membekali petugas dengan panduan cepat untuk membantu masyarakat yang belum terbiasa.
- e. Sosialisasi ke Masyarakat
 - Melakukan sosialisasi rutin di desa/kelurahan mengenai persyaratan dan format berkas.
 - Menggunakan bahasa sederhana dan contoh nyata agar mudah dipahami.
- f. Monitoring dan Evaluasi
 - Membuat mekanisme pengaduan khusus terkait persyaratan.

- Mengevaluasi secara berkala apakah format berkas sudah dipahami dan digunakan dengan benar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Priode Semester I Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumbawa, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,5.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana mendapat nilai 3,19 unsur terendah berikutnya Waktu Pelayanan dengan nilai 3,34 dan unsur yang ketiga terendah Persyaratan mendapat nilai 3,38
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,88 dari unsur layanan, dan saran masukan(aduan) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,84 dan nilai tertinggi yang terakhir dari unsur layanan Kompetensi dan Perilaku Pelaksana yang mendapat nilai sama yaitu 3,5.

Sumbawa, Juli 2026

**Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat
dan Desa Kabupaten Sumbawa**

Ulumuddin, S.E

NIP. 19720629 199703 1 005

LAMPIRAN

1. Daftar nama responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Sumbawa Semester 1 Tahun 2026

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Instansi	Id Layanan	Waktu Survey	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Aryo	Laki-laki	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Perangkat desa	393	2026-06-08	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Agustiawan	Laki-laki	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor desa	398	2026-06-08	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	INDRIANI IMLASSYAFITRI	Perempuan	21-30 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Lantung	398	2026-06-08	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Rona Jandri Sera	Laki-laki	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor Desa Selante	397	2026-06-08	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Khaerul Alif Pratomo	Laki-laki	31-40 Tahun	PASCASARJANA	LAINNYA	Kantor desa Dete	398	2026-06-08	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Idharta	Laki-laki	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Perangkat desa	397	2026-06-08	4	3	3	4	3	4	4	3	4
10	Alamsyah	Laki-laki	31-40 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	Pemdes Sempe	397	2026-06-08	3	3	3	4	3	3	3	2	3
11	Masani	Perempuan	21-30	SARJANA	LAINNYA	Kantor desa ropang	398	2026-06-08	3	4	4	4	4	4	4	3	4

			Tahun														
12	Miskin Pranata	Laki-laki	41-50 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	Pemdes mama	393	2026-06-08	3	3	2	3	3	2	3	2	3
13	Lili Maryati	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Marga Karya	397	2026-06-08	4	3	3	4	3	4	4	3	4
14	Subadri	Laki-laki	>50 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	Kantor Desa Tatede	398	2026-06-08	4	4	3	4	4	4	4	3	4
15	Agus Hadiano	Laki-laki	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Langam	397	2026-06-08	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	Evita Mandasari MS	Perempuan	31-40 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	Kantor Desa Semamung	398	2026-06-08	3	3	3	4	3	4	4	4	4
17	Darmawati	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Pemdes Labangka	397	2026-06-08	3	4	3	4	4	4	4	4	4
19	Zaenab	Perempuan	>50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Desa Moyo Mekar	403	2026-06-08	3	3	3	4	3	4	3	3	4
20	Zulkifli	Laki-laki	>50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor kepala Desa Gontar	398	2026-06-08	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	Nurul Musyfhah	Perempuan	21-30 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Pemdes Labuhan Sangoro	397	2026-06-08	4	4	4	4	4	4	4	2	4
26	Rapiah	Perempuan	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor Kepala Desa Boak	406	2026-06-08	2	3	3	4	3	3	3	3	4
27	Lenny Agustina	Perempuan	31-40	SARJANA	LAINNYA	Pemerintahan Desa Tengah	398	2026-06-08	3	3	3	4	4	3	3	3	4

			Tahun														
29	Dilan Supriadi	Laki-laki	21-30 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Lebangkar	397	2026-06-08	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	Nyoman Andriani	Perempuan	41-50 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	Kantor Desa Rhee Loka	406	2026-06-08	3	3	3	4	3	3	4	3	4
31	Mukhlis	Laki-laki	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Labuhan Badas	397	2026-06-08	3	4	3	4	3	4	3	3	4
32	Neti Arviati	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Songkar	393	2026-06-08	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Yudhi W	Laki-laki	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Desa	393	2026-06-08	4	3	3	4	3	4	4	4	4
34	Neti arviati	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Songkar	397	2026-06-08	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Nurhasanah	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Hijrah	397	2026-06-08	4	4	3	4	4	4	3	3	4
37	Muhamad Dedi irawan	Laki-laki	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Pemerintah Desa SEKOKAT	397	2026-06-08	3	3	4	4	4	4	4	3	4
39	KARIMUDDIN	Laki-laki	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor kepala desa sampe	397	2026-06-08	3	3	3	4	3	4	3	3	4
40	Syarafuddin	Laki-laki	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor desa	398	2026-06-08	3	3	3	4	3	3	3	3	4

41	Salma Yunita	Perempuan	41-50 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor desa lekong	406	2026-06-08	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	JUMADIL	Laki-laki	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Desa Jaya Makmur	398	2026-06-08	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	HARDIANTO	Laki-laki	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Pemerintah Desa	397	2026-06-08	3	3	3	4	3	3	3	2	3
46	Yudianto	Laki-laki	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Pemerintahan Desa	397	2026-06-08	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	Seniati	Perempuan	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor desa kalabeso	397	2026-06-08	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	Eka dwi sucitra	Perempuan	21-30 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	Kantor desa bunga eja	397	2026-06-08	3	3	4	4	3	3	4	4	4
49	MUSTHOFARUDDIN	Laki-laki	>50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Boak	397	2026-06-08	3	3	3	3	3	3	4	2	4
52	Rahmat Ariady	Laki-laki	31-40 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	Kantor Desa Kerato	397	2026-06-08	4	3	4	4	4	4	4	2	4
54	Fauzan Muslim	Laki-laki	>50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor desa	398	2026-06-08	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	SIWARNI	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Kelawis Orong Telu	397	2026-06-08	3	4	3	4	3	4	4	4	4
56	SAPTIAWAN	Laki-laki	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor desa labuhan alas	398	2026-06-08	4	4	4	4	4	4	4	3	4

57	Joni Saputra	Laki-laki	31-40 Tahun	PASCASARJANA	LAINNYA	KANTOR DESA SEBEOK	397	2026-06-08	4	4	4	4	4	4	3	3	3
60	Yuri Umami	Perempuan	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Pemerintah Desa	397	2026-06-08	4	4	4	4	4	4	4	3	4
61	Alamsyah	Laki-laki	>50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Songkar	398	2026-06-08	3	4	4	4	3	4	4	3	4
62	Irwin fahmi	Laki-laki	>50 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kelurahan brangbara	403	2026-06-08	4	4	3	4	3	3	3	3	4
63	Syarifah	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor desa tengah	396	2026-06-08	4	3	3	4	3	3	3	3	4
68	Muhammad Yasin	Laki-laki	41-50 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Pemdes	405	2026-06-08	3	2	2	4	2	3	3	2	3
69	Putra Irwansyah	Laki-laki	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor Desa Berang Rea	397	2026-06-08	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	Erma Jahraeni	Perempuan	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Pemerintah	397	2026-06-08	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Adi Jufrianto	Laki-laki	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Baru Tahan	406	2026-06-08	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Fitri Handayani	Perempuan	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor Desa Jaya Makmur	396	2026-06-08	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	Agus Gunawan	Laki-laki	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Kepala Desa	398	2026-06-08	3	3	3	4	3	3	3	2	4

79	Fitri Handayani	Perempuan	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor Desa JayaMakmur	398	2026-06-08	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	Neti Arviati	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Songkar	393	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	MUHAMMAD YASIN	Laki-laki	41-50 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Pemdes Desa Penyaring	393	2026-04-22	3	3	3	4	3	3	3	2	3
83	Herman Wijaya	Laki-laki	41-50 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Desa maman	393	2026-04-22	3	4	3	4	3	3	4	2	3
85	Agustiawan	Laki-laki	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Desa moyo	398	2026-04-22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	Rahmat Ariady	Laki-laki	31-40 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	Kantor Desa	398	2026-04-22	4	4	3	4	3	4	4	3	4
89	M Arian Santosa	Laki-laki	41-50 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	398	2026-04-22	3	3	3	4	3	3	3	2	4
90	Wahyudi	Laki-laki	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor desa empang atas	398	2026-04-22	3	3	3	4	3	4	3	3	4
92	Jumadil	Laki-laki	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Pemdes Jaya Makmur	398	2026-04-22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	Neti Arviati	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Songkar	398	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	SAPTIWAN	Laki-laki	41-50	SLTA	LAINNYA	Kantor desa labuhan alas	398	2026-04-22	4	4	3	4	4	4	4	3	4

			Tahun														
96	Imanuddin	Laki-laki	41-50 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	Desa Baturotok	398	2026-04-22	3	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Agus Gunawan	Laki-laki	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Kepala Desa	398	2026-04-22	3	3	3	4	3	3	3	2	4
99	Subadri	Laki-laki	41-50 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	Kantor Desa Tatede	398	2026-04-22	4	4	3	4	4	4	4	4	4
100	WAHYUNI S	Perempuan	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	KANTOR KEPALA DESA PAMANTO	398	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	HARDIANTO	Laki-laki	>50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Pemerintah Desa	398	2026-04-22	3	4	3	4	3	4	3	2	4
102	MUHAMMAD BAKRI	Laki-laki	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Pemerintah Desa Pada Suka	398	2026-04-22	3	4	3	4	3	3	4	3	4
104	Agus Hadiano	Laki-laki	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Langam	398	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	2	4
106	Samsuddin	Laki-laki	>50 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor Desa Stowe Brang	398	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	Darmiati	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Labuhan Kuris	398	2026-04-22	3	3	3	4	3	3	4	3	4
110	Alwi Sihab	Laki-laki	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Perangkat Desa	398	2026-04-22	3	3	3	3	3	4	3	3	3
111	Fitria	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor desa	398	2026-04-22	3	3	3	4	3	3	4	4	4

			Tahun														
112	Helmiyanti	Perempuan	21-30 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa	398	2026-04-22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	Sahir	Laki-laki	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor desa Gontar baru	398	2026-04-22	4	3	3	4	3	3	3	4	4
114	AGUS SAPUTRA	Laki-laki	31-40 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	Kantor Desa	398	2026-04-22	3	4	3	4	3	3	3	3	4
115	Zainuddin	Laki-laki	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Perangkat desa	398	2026-04-22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	Alamsyah	Laki-laki	31-40 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	Pemerinta Desa	398	2026-04-22	3	3	3	4	3	3	3	2	3
117	Irvan ilahi	Laki-laki	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor kepala desa	398	2026-04-22	3	3	4	4	4	4	4	3	4
118	EVITA MANDASARI MS	Perempuan	31-40 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	Kantor Desa Semamung	398	2026-04-22	4	4	3	4	4	4	4	3	4
119	INDRIANI IMLASSYAFITRI	Perempuan	21-30 Tahun	SLTA	LAINNYA	Desa Lantung	398	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	Ari fahrurrozi	Laki-laki	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor kepala desa	398	2026-04-22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	Sugito Martono	Laki-laki	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Pemerintah Desa Mokong	398	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4

12 2	Syarafuddin	Laki-laki	41- 50 Tah un	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa	398	2026- 04-23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12 3	Putra Irwansyah	Laki-laki	31- 40 Tah un	SARJANA	LAINNYA	Kantor Desa Berang Rea	398	2026- 04-23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12 4	JOHRIANTO	Laki-laki	41- 50 Tah un	SLTA	LAINNYA	KANTOR KEPALA DESA GONTAR BARU	398	2026- 04-23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12 5	Salamuddin	Laki-laki	41- 50 Tah un	SLTA	LAINNYA	Kantor desa	398	2026- 04-23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12 6	ANITA ADEKAYANTI	Perempuan	31- 40 Tah un	SLTA	LAINNYA	Pemerintah Desa	398	2026- 04-23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12 8	Muhammad Akbar	Laki-laki	41- 50 Tah un	SLTA	LAINNYA	Kantor Kepala Desa Labuhan Bajo	398	2026- 04-23	4	4	3	4	3	3	3	4	4
12 9	Nira lestari	Perempuan	21- 30 Tah un	SLTA	LAINNYA	Kamtora Desa Orong Bawa	398	2026- 04-23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13 1	Indah istianah karim	Perempuan	31- 40 Tah un	SARJANA	LAINNYA	Kantor Kepala Desa Brang Kolong	398	2026- 04-24	3	4	4	4	3	3	4	2	4
13 3	Lili Maryati	Perempuan	31- 40 Tah un	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Marga Karya	397	2026- 04-22	3	4	3	4	4	4	4	4	4
13 4	Yuri Umami	Perempuan	31- 40 Tah un	SARJANA	LAINNYA	Pemerintah Desa Mapin Beru	397	2026- 04-22	4	4	4	4	3	4	4	3	4
13 5	Chalid	Laki-laki	41- 50	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Nijang	397	2026- 04-22	3	3	3	4	3	3	3	3	4

			Tahun														
136	Nurhasanah	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Hijrah	397	2026-04-22	3	3	3	4	3	4	3	3	4
138	Neti Arviati	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Songkar	397	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	Zakariyah	Laki-laki	41-50 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Desa Kerekeh	397	2026-04-22	3	4	3	4	3	3	3	3	4
141	NAJIMUDDIN	Laki-laki	>50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Kukin Kec. Moyo Utara Kab Sumbawa	397	2026-04-22	3	4	4	4	4	4	4	4	4
142	Heru Abindana	Laki-laki	21-30 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Mokong Kec. Moyo Hulu	397	2026-04-22	3	3	3	4	4	3	3	3	4
143	Nurma Yunita	Perempuan	21-30 Tahun	SARJANA	LAINNYA	kantor desa ledang	397	2026-04-22	4	3	3	4	3	4	4	3	4
144	Najimuddin	Laki-laki	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa KUKin	397	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	Rahmawati	Perempuan	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor Desa Lito	397	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	3	4	4
146	Gafariansyah	Laki-laki	21-30 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Pemerintah Desa Mata	397	2026-04-22	3	4	3	4	3	4	3	3	4
148	Muhammad Isnaini	Laki-laki	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor Kepala Desa Lopok	397	2026-04-22	3	3	3	4	3	3	3	3	4

150	Eka Putri Ramadani	Perempuan	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor desa maronge	397	2026-04-22	4	4	4	4	3	4	4	3	4
152	Putu yowana dharmawan	Perempuan	21-30 Tahun	SARJANA	LAINNYA	KANTOR DESA JAYAMAKMUR	397	2026-04-22	4	3	3	4	4	4	3	4	4
153	Hasanuddin	Laki-laki	>50 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Pemdes	397	2026-04-22	3	3	3	4	4	3	3	3	4
155	Muhamad Dedi irawan	Laki-laki	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Pemerintah Desa SEKOKAT	397	2026-04-22	3	4	4	4	4	4	4	4	4
156	Erwansyah	Laki-laki	>50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Perangkat Desa	397	2026-04-22	4	4	3	4	4	4	4	4	4
158	Ira Novita	Perempuan	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor desa	397	2026-04-22	3	4	4	4	4	4	4	4	4
160	Idharta	Laki-laki	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor desa sebasang	397	2026-04-23	4	3	4	4	3	3	4	3	4
161	Ari Sudrajat	Laki-laki	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	PEMERINTAH DESA SERADING	397	2026-04-23	3	3	3	4	3	3	3	2	3
162	Edy Wahyudi	Laki-laki	41-50 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Pemerintah Desa	397	2026-04-23	3	4	4	4	4	4	4	3	4
163	Mukhlis	Laki-laki	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Labuhan Badas	397	2026-04-23	3	3	3	4	3	4	3	3	4
164	MOH RAMBO	Laki-laki	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Pemdes Jotang Beru	397	2026-04-23	3	3	3	4	4	3	3	3	4

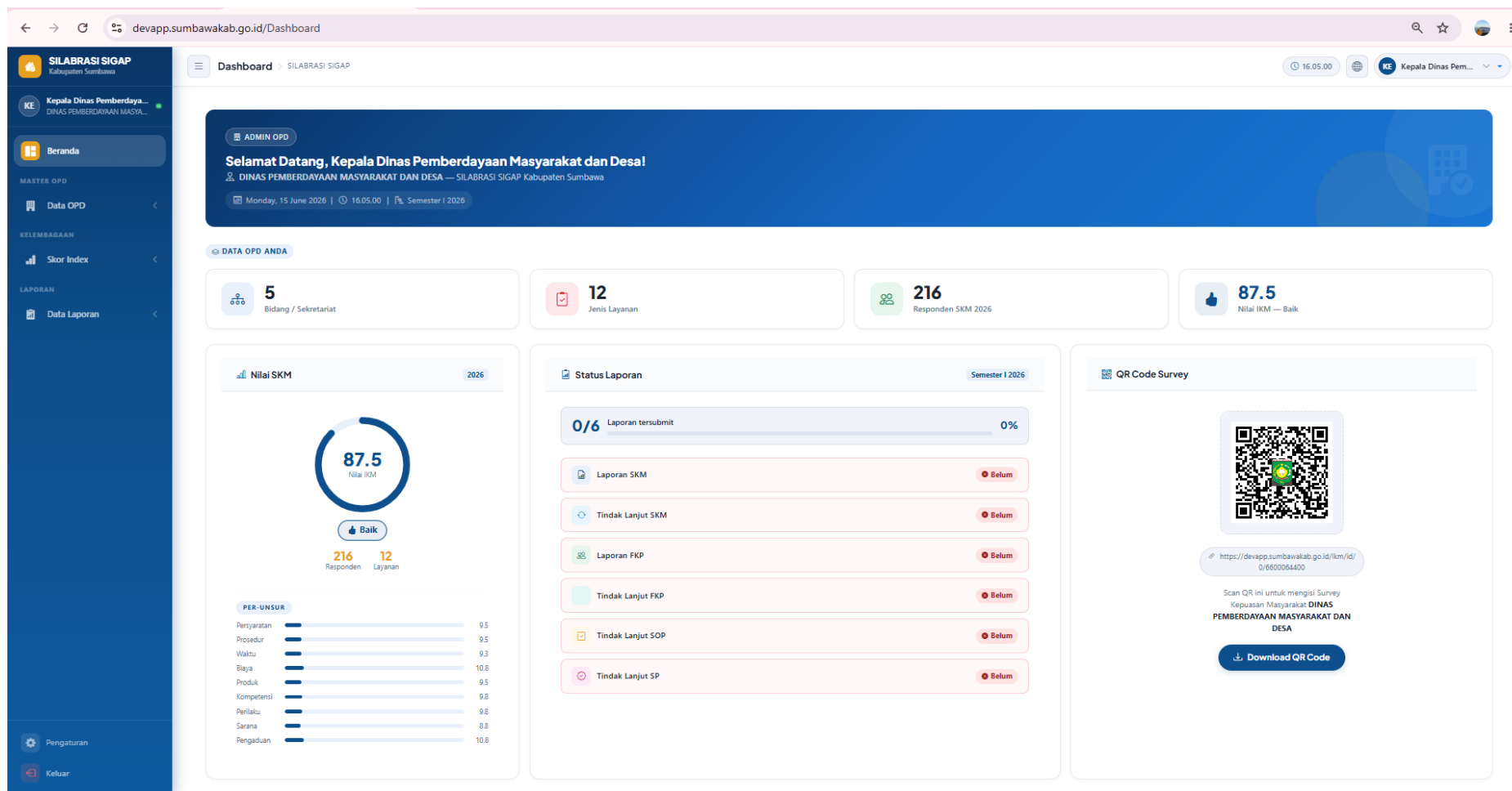
165	susiyanti	Perempuan	41-50 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor Kepala Desa	397	2026-04-24	3	4	4	4	4	4	4	4	4
167	Neti Arviati	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Songkar	403	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	Zaenab	Perempuan	>50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Desa Moyo Mekar	403	2026-04-22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
169	Khaerul Alif Pratomo	Laki-laki	31-40 Tahun	PASCASARJANA	LAINNYA	Kantor desa Dete	403	2026-04-22	4	4	4	4	3	4	4	4	4
170	Neti Arviati	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Songkar	401	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	Neti Arviati	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Songkar	401	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	ABDUL HAMID	Laki-laki	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	PERANGKAT DESA	401	2026-04-22	3	3	3	4	3	3	3	2	4
173	Neti arviati	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Songkar	401	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	Neti arviati	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Songkar	401	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	Neti arviati	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Songkar	401	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	Neti arviati	Perempuan	31-40	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Songkar	401	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4

			Tahun														
179	Neti Arviati	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Songkar	401	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	Muhammad Syueb	Laki-laki	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Tolo Oi	401	2026-04-23	4	3	3	4	3	4	4	3	4
183	Minasih	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa	401	2026-04-23	3	3	4	4	3	3	3	3	4
184	Siti Rapihah	Perempuan	>50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa lenangguar	401	2026-04-23	4	3	3	3	3	3	3	3	3
186	Neti arviati	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Songkar	405	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	Neti arviati	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Songkar	395	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	Laras Eka Pujaatmika	Perempuan	21-30 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor desa KELUNGKUN G	395	2026-04-27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
190	Neti arviati	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa Songkar	406	2026-04-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	Erwansyah	Laki-laki	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Pemerintah Desa Luar	397	2026-06-08	3	3	3	4	3	3	3	3	4
197	Siti ralah	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Pemdes Sempe	396	2026-06-08	3	3	3	4	3	3	3	3	3

201	Rika Oktapiani	Perempuan	21-30 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor Desa Leseng	396	2026-06-08	3	3	3	4	3	3	3	3	3
202	Moh Rambo	Laki-laki	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	Pemdes Jotang Beru	398	2026-06-08	3	3	3	4	4	4	4	3	3
204	Wahyuni	Perempuan	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor Kepala desa pamanto	397	2026-06-08	4	4	4	4	3	4	4	3	4
205	Wahyuni	Perempuan	31-40 Tahun	SARJANA	LAINNYA	Kantor kepala desa pamanto	398	2026-06-08	4	4	4	4	3	4	4	3	4
207	Abdul Marp	Laki-laki	>50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kantor Desa	404	2026-06-09	3	3	3	4	3	3	3	3	4
209	dian anggraeni	Perempuan	31-40 Tahun	SLTA	LAINNYA	kantor desa simu	398	2026-06-09	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	BAMBANG ARDIANSYAH	Laki-laki	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	KANTOR DESA LEDANG	406	2026-06-10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
211	ISHAQ	Laki-laki	21-30 Tahun	SLTA	LAINNYA	KANTOR DESA PERUNG	398	2026-06-10	4	3	3	4	3	4	4	3	4
212	Sumiati	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA	LAINNYA	Kaur perencanaan	396	2026-06-11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
214	Ririn Kurnianingsih	Perempuan	31-40 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	Pemerintah Desa Mama	396	2026-06-12	3	3	4	4	3	3	3	3	4
215	Aman	Laki-laki	>50 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	Desa gapot	398	2026-06-12	4	4	3	3	3	3	3	3	4

Total Nilai Per Unsur	73 1	74 3	72 2	83 9	7 3 2	75 5	75 7	690	83 0
NRR Per Unsur	21 6	21 6	21 6	21 6	2 1 6	21 6	21 6	216	21 6
NRR Tertimbang Per Unsur	0.3 8	0.3 8	0.3 7	0.4 3	0 3 8	0.3 9	0. 39	0.3 5	0.4 3
Nilai IKM	87.5								

2. Profil SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Pada Aplikasi SILABRASI SIGAP Kab. Sumbawa (link: <https://devapp.sumbawakab.go.id/Dashboard>)



KUESIONER SKM

- 1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
 - a. Tidak Sesuai
 - b. Kurang Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai
- 2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah
- 3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak Cepat
 - b. Kurang Cepat
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Cepat
- 4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
 - a. Sangat Mahal
 - b. Mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
- 5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 - a. Tidak Sesuai
 - b. Kurang Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai
- 6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
 - a. Tidak Kompeten
 - b. Kurang Kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten

- 7 Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
- a. Tidak Sopan dan Ramah
 - b. Kurang Sopan dan Ramah
 - c. Sopan dan Ramah
 - d. Sangat Sopan dan Ramah
- 8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
- a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik
- 9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
- a. Tidak ada
 - b. Ada, tidak berfungsi
 - c. Kurang Maksimal
 - d. Dikelola dengan baik
- 10 Apakah ada saran atau masukan yang ingin Saudara sampaikan untuk perbaikan pelayanan?

.....

