

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025



SEKRETARIAT DAERAH KOTA PAYAKUMBUH
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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.

Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh 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 Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh. 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 Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh 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) semester. Penyusunan laporan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 100 orang dan sampel sebanyak 80 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

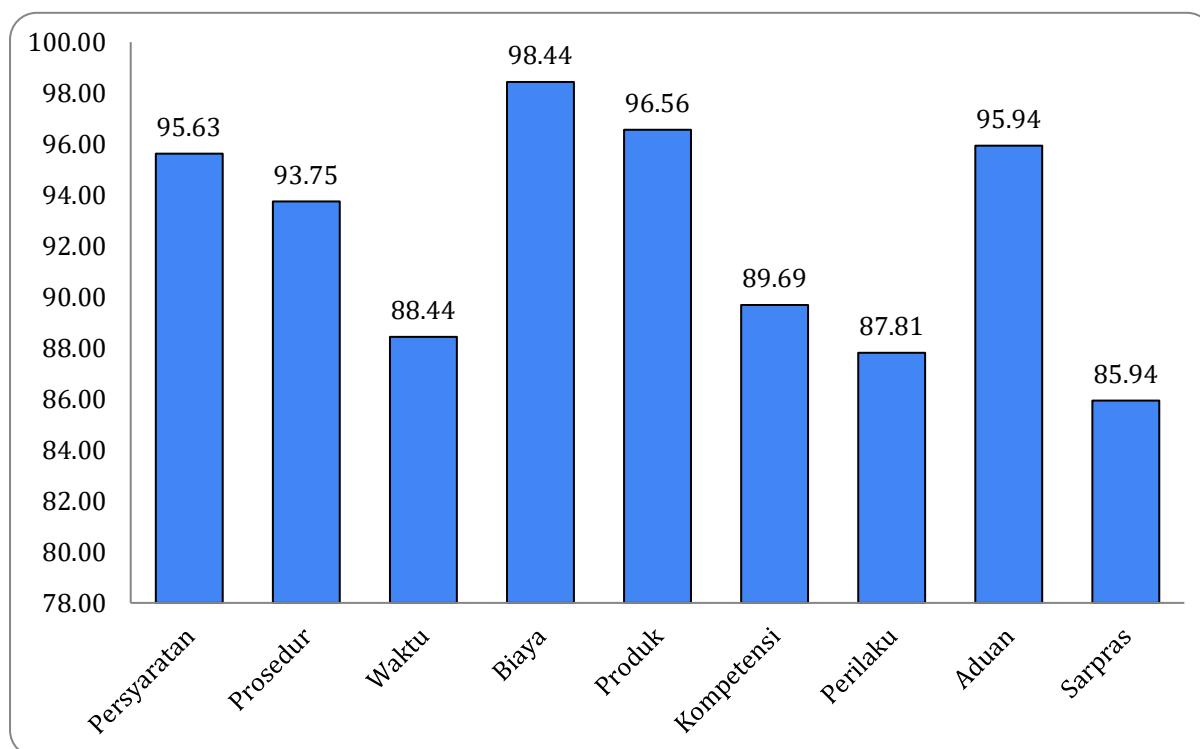
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	61	76%
		Perempuan	19	24%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	7	9%
		D1/D2/D3	4	5%
		D4/S1	58	73%
		S2	11	14%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	55	69%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	8	10%
		Wirausaha	9	11%
		Ibu Rumah Tangga	1	1%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	1	1%
		Lainnya	6	8%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	80	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	#DIV/0!
		Disabilitas Intelektual	0	#DIV/0!
		Disabilitas Mental	0	#DIV/0!
		Disabilitas Sensorik	0	#DIV/0!

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan Surat Menyurat	24	95,83	94,79	88,54	97,92	95,83	83,33	83,33	95,83	85,42	91,20
2	Konsultasi terkait Pengadaan Barang dan Jasa	16	95,31	93,75	85,94	96,88	95,31	93,75	92,19	95,31	84,38	92,53
3	Konsultasi terkait Bantuan Hibah	8	100,00	93,75	84,38	100,00	100,00	93,75	93,75	100,00	87,50	94,79
4	Pelayanan Konsultasi terkait Kelembagaan dan Pelayanan Publik	19	98,68	97,37	96,05	100,00	98,68	97,37	92,11	100,00	88,16	96,49
5	Pelayanan Lainnya	13	88,46	86,54	82,69	98,08	94,23	82,69	80,77	88,46	84,62	87,39
Total Responden		80										
Rerata IKM Per Unsur			95,63	93,75	88,44	98,44	96,56	89,69	87,81	95,94	85,94	92,47
IKM Unit Layanan			92,47									
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 aspek perilaku dan sarana dan prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 85,94. Kemudian perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 87,81 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

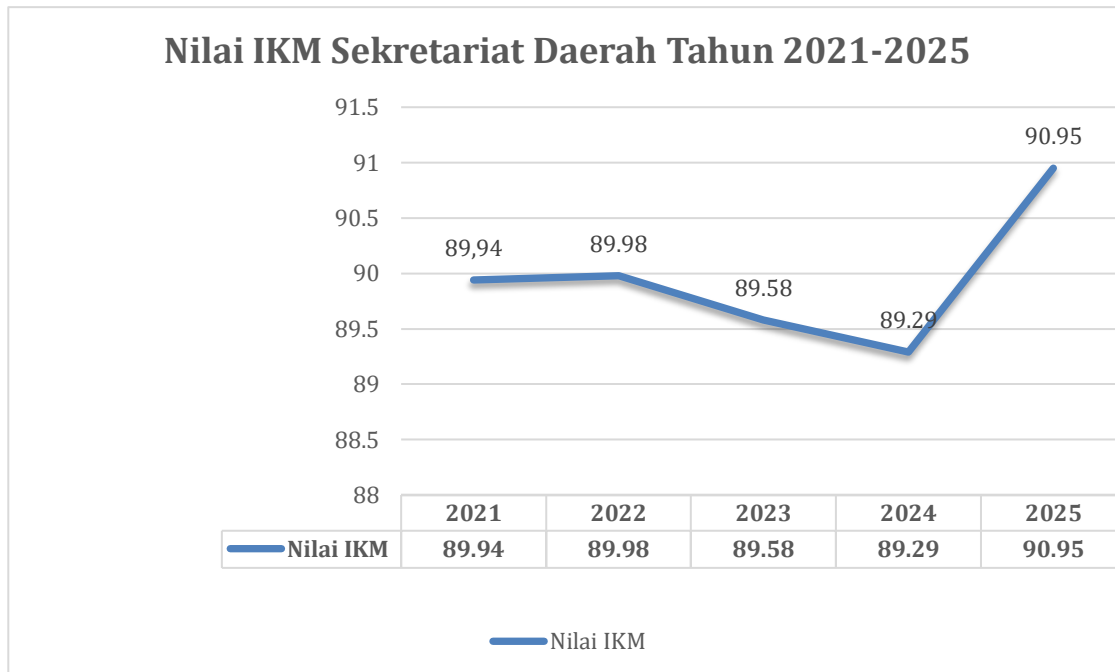
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan

agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. 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 dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana layanan (toilet, pendingin ruangan dan sebagainya)	Maret 2026	Bagian Umum
		Mengadakan sarana dan prasarana penunjang layanan (vidiotron, monitor TV)	Desember 2025	Bagian Umum
2	Perilaku Petugas	Memberikan pengarahan dan penguatan budaya kerja oleh pimpinan secara berkala	November 2025 (Berkala setiap bulan)	Setiap Bagian
		Menyusun dan mempublikasikan buku panduan perilaku ASN BerAKHLAK	Desember 2025	Bagian Organisasi

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

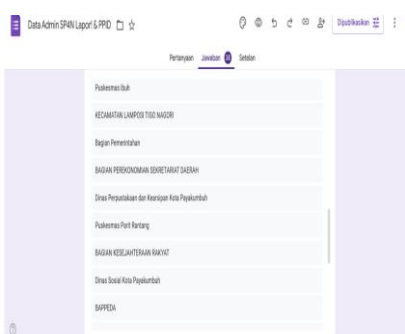
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Semester I Tahun 2024)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	88,67
2	Prosedur	90,33
3	Waktu Pelayanan	86,33
4	Biaya/Tarif	100,00
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,00
6	Kompetensi Pelaksana	89,68
7	Perilaku Pelaksana	89,00
8	Penanganan Pengaduan	87,00
9	Sarana dan Prasarana	85,00
Nilai IKM Semester I Tahun 2024		89.44

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Pengkajian dan pelaksanaan untuk melengkapi sarana dan Prasarana pendukung pelayanan.	Sudah	Pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung berupa perbaikan toilet, namun karena keterbatasan anggaran maka perbaikan dilaksanakan hanya 1 lokasi saja yaitu toilet pada lantai 2	
2	Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.	Sudah	Melaksanakan pengarahan oleh pimpinan secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan dengan penerapan <i>core value</i> BerAKHLAK	
3	Menunjuk admin/ pengelola pengaduan pada masing-masing Bagian untuk berkoordinasi dan memonitoring terkait pengaduan agar penanganan pengaduan dapat direspon dengan cepat	Sudah	Menunjuk personil untuk mengelola pengaduan pada masing-masing unit pelayanan, dan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap tindak lanjut terhadap setiap unsur-unsur pelayanan. Melakukan koordinasi dengan dinas Komunikasi dan informasi jika terdapat pengaduan melalui SP4N Lapor	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 80 orang mengisi SKM pada Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh Semester 2 pada tahun 2025 meliputi Pelayanan Surat Menyurat, Konsultasi terkait Pengadaan Barang dan Jasa, Konsultasi terkait Bantuan Hibah dan Pelayanan Konsultasi terkait Kelembagaan dan Pelayanan Publik. Pelayanan Lainnya
- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,47.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Aspek Sarana dan Prasarana dan Aspek Prilaku.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Kota Payakumbuh, 21 November 2025

SEKRETARIS DAERAH KOTA PAYAKUMBUH



Drs. FIDA ANANDA, M.Si
NIP. 19680607 198809 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

[KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA PAYAKUMBUH

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

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



konsultasi terkait uptd dinas pertanian



Konsultasi terkait Penyusunan ANJAB-ABK