

SEKRETARIAT DAERAH KOTA PAYAKUMBUH



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

(SKM)

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

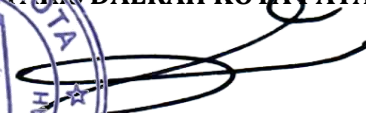
Pelayanan publik (*publik service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan Publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan kepada orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara ditempuh guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap Instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang digunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan, atas pemikiran tersebut Sekretariat Daerah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk bagian-bagian Sekretariat yang melakukan pelayanan publik

Melalui hasil survey ini diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan di Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Daerah Kota Payakumbuh khususnya Sekretariat Daerah di masa yang akan datang.

Kami berharap kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini agar dapat diperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak. Atas kepercayaan dan kerjasama yang diberikan oleh Masyarakat Kota Payakumbuh, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Payakumbuh, 10 Juli 2025
SEKRETARIS DAERAH KOTA PAYAKUMBUH


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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1. Pelaksanaan SKM.....	3
2.2. Metode Pengumpulan Data	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5. Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	3
3.1. Jumlah Responden SKM	6
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unit Layanan)	6
BAB. IV. ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tidak Lanjut	8
4.3. Tren Nilai SKM	9
BAB. V. KESIMPULAN	11
Kesimpulan	11

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Karakteristik Responden Penerima Layanan.....	6
Tabel 3.2	Hasil Pengukuran Nilai Unsur Pelayanan	6
Tabel 4.1	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh.....	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Grafik Nilai IKM Sekretariat Daerah Tahun 2021 s/d 2025	10
------------	---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/ Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (Birokrasi Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Oleh karena itu untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi setiap Bagian yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2025.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 66 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari pelaksanaan kegiatan ini adalah :

1. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pada lingkup Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2025, sehingga diperoleh Nilai/ Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya.
2. Memetakan kinerja Unit Pelayanan Publik di lingkup Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik.
3. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di lingkup Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh.

Sedangkan tujuan dari pelaksanaan kegiatan ini adalah :

1. Terukurnya kepuasan masyarakat Kota Payakumbuh Tahun 2025.
2. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan pada lingkup Sekretariat Daerah.
3. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Sebagai ukuran untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah terdiri dari :

- 1) Pengarah
- 2) Koordinator.
- 3) Pelaksana yang terdiri dari:
 - a. Ketua
 - b. Sekretaris
 - c. Anggota

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah 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 Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh yaitu :

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 layanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan
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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik.

9. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu/ periode tertentu yaitu 2 kali dalam setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat Semester I ini memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	13 s/d 17 Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	20 Januari s/d 20 Mei 2025	70
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	2 s/d 12 Juni 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	16 Juni s/d 20 Juni 2025	7

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh pada bulan Januari s/d Mei 2025 terhadap 9 (sembilan) Bagian di Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh dengan mengedarkan 90 (sembilan puluh) kuesioner kepada responden yang menjadi pengguna layanan pada Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh yang meliputi 9 (sembilan) Bagian yaitu :

1. Bagian Pemerintahan
2. Bagian Hukum
3. Bagian Protokoler dan Dokumentasi
4. Bagian Organisasi
5. Bagian Umum

6. Bagian PBJ dan Dalbang
7. Bagian Kesra
8. Bagian Perekonomian
9. Bagian Perencanaan dan Anggaran

Dari target sebanyak 100 responden yang dibagi atas 9 Bagian dimana masing-masing Bagian nantinya akan menyebarkan +/- 10 kuesioner. Pengembalian kuesioner yang sudah diisi oleh Responden, disediakan kotak khusus atau dapat langsung dikembalikan kepada Penyedia layanan. Sesuai dengan hasil pengumpulan kembali kuesioner, dari 90 kuesioner yang disebarkan/di distribusikan hanya 75 kuesioner yang diisi dan dikembalikan. Ini menunjukkan tidak semua responden bersedia memberikan penilaian atau masukan atas pelayanan yang diselenggarakan Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 75 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. 1
Karakteristik Responden Penerima Layanan

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	32	42,67
		Perempuan	43	57,33
2	Pendidikan	SD	0	0
		SMP	1	1,33
		SMA	23	30,67
		D I/II/III	6	7,69
		S 1	30	40,00
		S 2	15	20,00
3	Pekerjaan	PNS	59	78,67
		TNI	0	0
		Swasta	16	21,33
		Wirausaha	0	0
		Lainnya	0	0
4	Jenis Layanan	Layanan A	50	66,67
		Layanan B	15	20,33
		Lainnya	10	13,33

Sumber data : Bagian Perencanaan dan Penganggaran Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. 2
Hasil Pengukuran Nilai Unsur Pelayanan

No	Ruang Lingkup SKM	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur
1	Persyaratan	3.547	88.67
2	Prosedur	3.613	90.33

No	Ruang Lingkup SKM	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur
3	Waktu Pelayanan	3.453	86.33
4	Biaya/ Tarif	4.000	100.00
5	Produk layanan	3.560	89.00
6	Kompetensi pelaksana	3.587	89.67
7	Prilaku pelaksana	3.560	89.00
8	Sarana Prasarana	3.400	85.00
9	Penanganan pengaduan	3.480	87.00
NRR 9 Ruang Lingkup Pelayanan		3.578	89.44

Sumber data : *Bagian Perencanaan dan Anggaran Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh*

maka untuk mengetahui nilai unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(3,547 \times 0,111) + (3,613 \times 0,111) + (3,453 \times 0,111) + (4,000 \times 0,111) + (3,560 \times 0,111) + (3,587 \times 0,111) + (3,560 \times 0,111) + (3,400 \times 0,111) + (3,480 \times 0,111) = \text{Nilai indeks adalah } 3,575$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai SKM x Nilai Dasar = $3,578 \times 25 = 89,44$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan **“Sangat Baik”**.

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang memuat 9 ruang lingkup yang diukur dalam survey tersebut, hasil pengukuran atau penilaian SKM Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh Semester I adalah : 3,578 dengan indeks **89,44** dengan kategori A (Sangat Baik). Ini menunjukkan kinerja unit pelayanan Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh berada pada mutu pelayanan **“Sangat Baik”** dengan nilai interval konversi SKM 88,31 – 100. Rincian data dapat dilihat pada tabel 3.2 Hasil Pengukuran Nilai Unsur Pelayanan.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2025 terdapat beberapa hal sebagai berikut :

- a. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan responden adalah unsur biaya/tarif dimana NRR/Unsur 4,000 dengan NRR tertimbang adalah 0,444, dengan Nilai IKM per Unsur sebesar 100 hal ini disebabkan semua layanan pada unit pelayanan tidak dipungut biaya.
- b. Pelayanan terendah terdapat pada 3 (tiga) Unsur dari 9 (sembilan) Unsur Pelayanan yang ada pada Sekretariat Daerah yaitu :
 - 1) Sarana dan Prasarana
Belum adanya laktasi bagi ibu menyusui yang mudah diakses bagi pengguna layanan pada Sekretariat Daerah
 - 2) Waktu Pelayanan
Tidak sesuainya waktu pelayanan yang ditetapkan dengan fakta dilapangan sehingga pengguna layanan memerlukan waktu yang lama dalam menerima pelayanan.
 - 3) Penanganan Pengaduan
Belum optimalnya koordinasi tentang penanganan pengaduan pada masing-masing Bagian

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 2 (dua) unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut 3 (tiga) unsur layanan terendah dari 9 (sembilan) ungu layanan adalah sebagai berikut :

- a. Sarana dan Prasarana
Perlu dilengkapi sarana dan prasarana untuk kebutuhan ibu menyusui seperti Ruang Laktasi dengan mengkaji terlebih dahulu ruang (*space*) yang memungkinkan bisa diakses lebih mudah bagi pengguna layanan. Namun demikian, dengan sudah adanya Mall Pelayanan Publik (MPP) yang berada di Lantai I Balaikota Payakumbuh dengan fasilitas lengkap maka Pengguna layanan bisa memanfaatkan ruang laktasi di MPP tersebut.

b. Waktu Pelayanan

Melakukan Monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kesiapan personil dalam melakukan pelayanan dan mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi terhadap permasalahan sehingga terlaksananya pelayanan tepat waktu

c. Penanganan Pengaduan

Menunjuk admin/ pengelola pengaduan pada masing-masing Bagian untuk berkoordinasi dan memonitoring terkait pengaduan agar penanganan pengaduan dapat direspon dengan cepat.

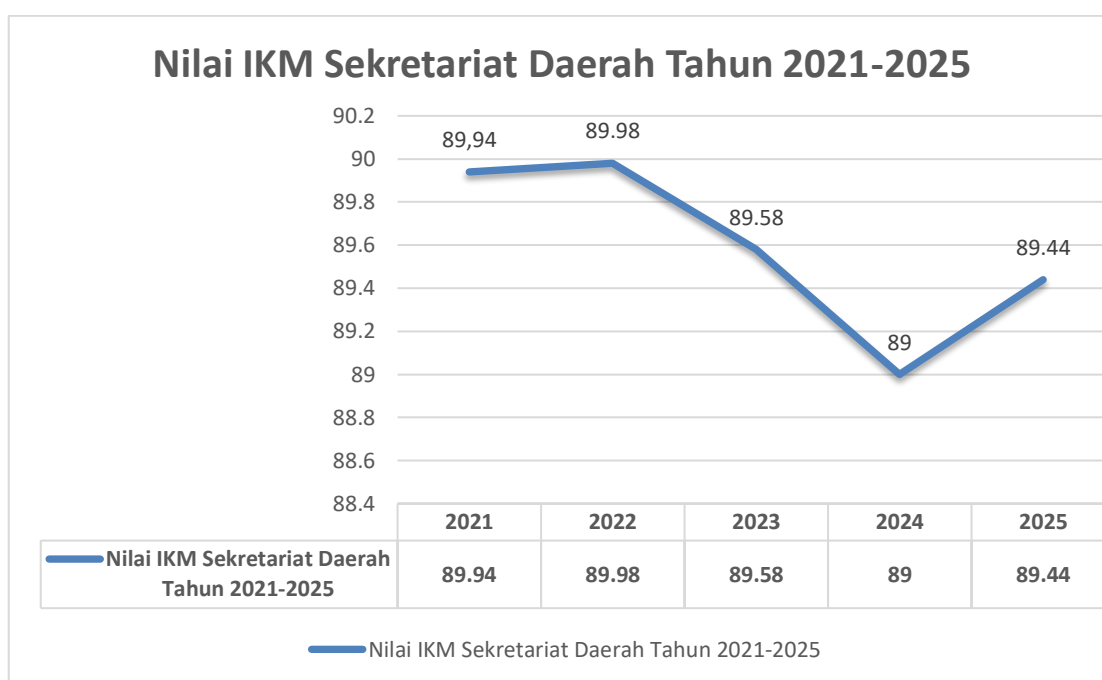
Tabel 4.1
Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Pengkajian dan pelaksanaan untuk melengkapi sarana dan Prasarana pendukung pelayanan.			√	√	Bagian Umum
2	Waktu Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.	√	√	√	√	Seluruh Bagian
3	Penanganan Pengaduan	Menunjuk admin/ pengelola pengaduan pada masing-masing Bagian untuk berkoordinasi dan memonitoring terkait pengaduan agar penanganan pengaduan dapat direspon dengan cepat			√	√	Seluruh Bagian

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (*tren*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh tahun 2021 s/d 2025 dapat dilihat melalui grafik dibawah ini.

Gambar 4.1
Grafik Nilai IKM Sekretariat Daerah Tahun 2021 s/d 2025



Berdasarkan grafik diatas, menunjukan tren yang menurun terhadap peningkatan kinerja pada penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 – 2025. Namun dengan dilakukannya beberapa perbaikan dan menindaklanjuti unsur pelayanan yang rendah maka pada Nilai IKM Sekretariat Daerah Semester I Tahun 2025 mulai mengalami kenaikan disbanding Nilai IKM pada tahun sebelumnya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai dengan Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 – 100,00. Nilai SKM yang diperoleh pada 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu : 89,44
2. Perlu menindaklanjuti terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan yang terendah yaitu unsur Sarana dan Prasarana , waktu pelayanan, dan Penanganan pengaduan pada waktu yang akan datang.
3. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan Nilai IKM secara berkala, jika memungkinkan survei dilakukan secara periodik.

Payakumbuh, 10 Juli 2025
SEKRETARIS DAERAH KOTA PAYAKUMBUH

DRS. RIDA ANANDA, M.Si
NIP. 19680607 198809 1 001



PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
6	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
8	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
9	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
10	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
11	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
14	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
15	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
16	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
17	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
18	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
19	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
23	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
24	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
25	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
29	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
30	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
31	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
32	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
36	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
38	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
39	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
40	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
41	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
42	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
43	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
44	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
45	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
46	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
47	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
49	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
51	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
52	3	4	3	4	3	3	3	3	3	

53	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
56	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
57	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
58	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
59	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
61	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
63	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
64	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
65	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
69	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
70	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
71	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
72	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
73	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
74	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	266	271	259	300	267	269	267	255	261	32.200
NRR / Unsur	3.547	3.613	3.453	4.000	3.560	3.587	3.560	3.400	3.480	
NRR tertbg/ unsur	0.394	0.401	0.384	0.444	0.396	0.399	0.396	0.378	0.387	*) 3.578
IKM Unit pelayanan										89.44

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) / IKM = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR tertimbang = Jumlah NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	NILAI RATA-RATA	IKM/ Unsur
U1	Persyaratan	3.547	88.67
U2	Prosedur	3.613	90.33
U3	Waktu pelayanan	3.453	86.33
U4	Biaya/tarif	4.000	100.00
U5	Produk layanan	3.560	89.00
U6	Kompetensi pelaksana	3.587	89.67
U7	Perilaku pelaksana	3.560	89.00
U8	Sarana Prasarana	3.400	85.00
U9	Penanganan Pengaduan	3.480	87.00

IKM UNIT PELAYANAN : 89.44

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan

Kalimat Pembuka

Ayo berikan suara Anda! Isi survei kami sekarang berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu ketika menggunakan layanan kami dan berinteraksi dengan petugas layanan kami.

Survei ini hanya membutuhkan waktu ± 10 Menit untuk penyelesaiannya. Hasil survei akan kami gunakan murni untuk perbaikan kualitas pelayanan yang kami berikan.

Terima kasih.

Data Demografis

Instansi

Pemerintah Kota Payakumbuh

Instansi Level 1/2 (Nama PD/ UPP)

.....

Apakah Anda seorang penyandang disabilitas?

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak

- ☐ Disabilitas Fisik
- ☐ Disabilitas Intelektual
- ☐ Disabilitas Mental
- ☐ Disabilitas Sensory

Jenis Kelamin

- ☐ Laki-Laki
- ☐ Perempuan

Usia (Tahun)

Usia ulang tahun terakhir dari pengguna layanan

Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Pendidikan terakhir yang ditamatkan oleh responden

- ☐ Tidak Sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Pekerjaan Utama

Pekerjaan utama dari responden

- ☐ ASN (PNS/PPPK)
- ☐ TNI/Polri
- ☐ Swasta
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Petani/Nelayan
- ☐ Pekerja Lepas/Freelance
- ☐ Tidak Bekerja
- ☐ Pensiunan
- ☐ Lain-lain

Jenis Layanan yang Diterima

Jenis layanan yang diakses oleh responden ketika datang ke Unit Penyelenggara Pelayanan

Layanan yang telah Bapak/Ibu terima apakah secara Offline/Online/Hybrid?

- ☐ Online
- ☒ Offline
- ☐ Hybrid

Tanggal Selesai Menerima Layanan

Waktu ketika responden menerima produk akhir pelayanan

Jam Ketika Responden Menerima Produk Akhir/Konsultasi Layanan

Jam ketika responden menerima produk akhir/konsultasi layanan

- ☐ 08.00 - 11.59 (Pagi)
- ☐ 12.00 - 17.00 (Siang)
- ☐ Lebih dari 17.00

Data Persepsi

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesiapan petugas pelayanan?

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku /kemampuan petugas pelayanan?

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran?

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan?

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Secara keseluruhan, seberapa puas Anda terhadap layanan yang telah diberikan?

- ☐ Sangat Tidak Puas
- ☐ Tidak Puas
- ☐ Netral
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

Saya akan merekomendasikan layanan pada unit ini ke orang lain

Tidak Merekomendasikan ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Merekomendasikan

Kritik dan saran terhadap layanan yang telah Bapak/Ibu terima

Pengukuran Perilaku Anti-Korupsi

Standar dan prosedur pemberian layanan pada unit ini diinformasikan dengan jelas

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Tidak ada pungutan liar (pungli) oleh petugas pada unit pelayanan ini

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit pelayanan ini.

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas oleh petugas diluar ketentuan yang berlaku pada unit pelayanan ini.

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Data Input Masukan

Seberapa mudah Bapak/Ibu memahami pertanyaan-pertanyaan di atas?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Seberapa mudah Bapak/Ibu menggunakan aplikasi survei ini?

- ☐ Sangat Tidak Mudah
- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

Kalimat Penutup

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi survei ini. Seluruh data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan akan kami jamin kerahasiaannya dan hanya akan kami gunakan murni untuk perbaikan kualitas pelayanan yang kami berikan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEKRETARIAT DAERAH
KOTA PAYAKUMBUH
SEMESTER 1 TAHUN 2025

NILAI IKM

89.44

NAMA LAYANAN : DATA, INFORMASI DAN KONSULTASI

RESPONDEN

JUMLAH	:	75 Orang			
JENIS KELAMIN	:	L	=	32	P = 43
PENDIDIKAN	:	SD	=	0	
		SMP	=	1	
		SMA	=	23	
		D I/II/III	=	6	
		S1	=	30	
		S2	=	15	
		Jumlah		<u>75</u>	

Periode Survei = (20 Januari s/d 20 Mei 2025)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR
TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Kirimkan Pengaduan, Saran dan Masukan melalui :

www.lapor.go.id

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SEMESTER II TAHUN 2024**



**SEKRETARIAT DAERAH KOTA PAYAKUMBUH
PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH**

2025

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh periode Semester II tahun 2024 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	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,49	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,62	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,51	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,80	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3,58	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,58	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,53	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,49	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,44	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut dari 9 unsur pelayanan yang ada. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai tiga terendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

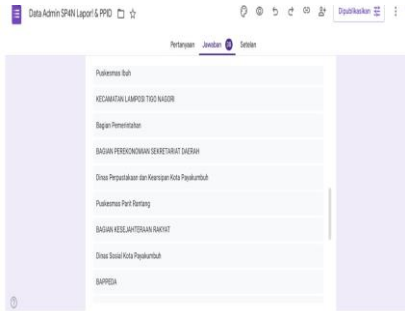
Tabel 2
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	Publikasi kepada masyarakat pengguna layanan dengan membuat Pamflet tentang Standar pelayanan dan Alur Pelayanan di ruang pelayanan	v	-	-		Sekretariat Daerah
2	Sarana dan Prasarana	1. Pengadaan mebel seperti kursi tunggu bagi pengguna layanan 2. melakukan perbaikan toilet/WC yang rusak 3. mengoptimalkan ruang laktasi bagi ibu menyusui	-	V	-	-	Sekretariat Daerah
3	Penanganan Pengaduan	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	-	V	-	-	Sekretariat Daerah

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Publikasi kepada masyarakat pengguna layanan dengan membuat Pamflet tentang Standar pelayanan dan Alur Pelayanan di ruang pelayanan	Sudah	Sudah ada alur pelayanan pada ruang Bidding PBJ		-
2	Pengadaan mebel seperti kursi tunggu bagi pengguna layanan	Sudah	Menyediakan kursi tunggu bagi pengguna layanan		-

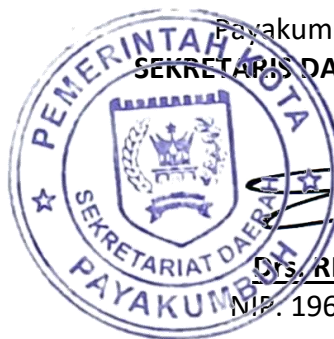
	melakukan perbaikan toilet/WC yang rusak	Sudah	Melakukan pembersihan secara berkala dan perbaikan toilet/ WC yang rusak		-
	mengoptimalkan ruang laktasi bagi ibu menyusui	Belum			Belum ada ruang yang memungkinkan bisa dipakai untuk pengadaan ruang laktasi ibu menyusui.
3	Menunjuk personil untuk mengelola pengaduan pada masing-masing unit pelayanan, dan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap tindak lanjut terhadap setiap	Sudah	Sudah ditunjuk Admin S4PAN Lapr pada masing-masing Bagian		-

	unsur-unsur pelayanan. Melakukan koordinasi dengan dinas Komunikasi dan informasi jika terdapat pengaduan melalui SP4N Lapor				
--	---	--	--	--	--

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 83,33 %.
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu belum ada ruang yang memungkinkan bisa dipakai untuk pengadaan ruang laktasi untuk ibu menyusui.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain dengan monitoring secara berkala baik dengan evaluasi internal setiap triwulan dan jika diperlukan dengan cek langsung kelapangan.



Payakumbuh, 10 Februari 2025

SEKRETARIS DAERAH KOTA PAYAKUMBUH

Drs. RIDA ANANDA, M.Si

NIP. 19680607 198809 1 001