



**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I**



**DINAS SOSIAL KOTA PAYAKUMBUH
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public 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 (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan 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 dipergunakan 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 maka Dinas Sosial Kota Payakumbuh selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada setiap bagian yang ada di Dinas Sosial Kota Payakumbuh selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil Survei ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Daerah Kota Payakumbuh khususnya di Dinas Sosial dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat

memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil Survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survei Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Payakumbuh, Juli 2025

**KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PAYAKUMBUH**



IRWAN SUWANDI.SN,S.IP, MM

NIP. 198203282010011009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	11
3.1 Jumlah Responden SKM	11
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
4.3 Tren Nilai SKM.....	15
BAB V KESIMPULAN	16
LAMPIRAN.....	17
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	
5. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	

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. Selain itu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Untuk menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Sosial Kota Payakumbuh maka dilaksanakanlah survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

SKM ini akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan. Hasil SKM yang didapatkan merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, hasil SKM diharapkan mendapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Data SKM ini akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan mana yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya secara terus-menerus 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.

Dewasa ini Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak kelemahan-kelemahannya, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, pelayanan yang diberikan diharapkan lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Kelemahan kinerja pelayanan publik ini misalnya kurang mudahnya prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, kurangnya kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana prasarana dan kurangnya informasi pengaduan layanan publik. Oleh karena itu, kelemahan-kelemahan tersebut harus diperbaiki oleh setiap penyelenggara pelayanan agar kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Jika hal ini sudah dilaksanakan diharapkan tidak akan banyak lagi pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, kinerjanya sudah seperti yang diharapkan.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2024 ini Dinas Sosial telah melakukan Survei Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Sosial Kota Payakumbuh. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun dasar pelaksanaan SKM ini adalah :

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 Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Sosial Kota Payakumbuh, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pelayanan pada Dinas Sosial Kota Payakumbuh sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Payakumbuh.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Sosial Kota Payakumbuh.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Sosial Kota Payakumbuh sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

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 Sosial Kota Payakumbuh.

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. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.

6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Sosial Kota Payakumbuh.
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Sosial Kota Payakumbuh.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Sosial Kota Payakumbuh dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kota Payakumbuh adalah tim yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Payakumbuh.

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 Dinas Sosial Kota Payakumbuh 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. **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).
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, yaitu Loket Dinas Sosial di Mal Pelayanan Publik Balaikota dan Kantor Dinas Sosial Kota Payakumbuh 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	17 - 21 Februari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	24 Februari - 05 Juni 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	10 - 23 Juni 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	24 Juni - 15 Juli 2025	15

1. Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan konsultasi dan bimbingan dengan semua SKPD yang ada di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh.

- b. *Kick-Off Meeting* antara Bagian Organisasi dengan seluruh Bagian/Bidang/Seksi yang ada di Dinas Sosial untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.
- d. Penyiapan Bahan
 - 1) Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
 - 2) Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur pelayanan yang dinilai.
 - 3) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

4. penilaian terhadap Unsur prosedur pelayanan, bila :

 - a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
 - b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana Indeks, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

3. Pengolahan Data dan Analisis Hasil

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil Indeks dapat lebih bermanfaat.

4. Penyusunan dan Pelaporan Hasil

Hasil Survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Sosial dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial Kota Payakumbuh berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan

tahun 2024 semester 2, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kota Payakumbuh adalah sebanyak 600 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 234 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 250 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	73	29,20%
		Perempuan	177	70,80%
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	39	15,6%
		SLTP	64	25,6%
		SLTA	117	46,8%
		DIII	8	3,2%
		SI	21	8,4%
		S2	1	0,4%
3	Pekerjaan	PNS	15	6,0%
		TNI	17	6,8%
		Swasta	38	15,2%
		Wirausaha	69	27,6%
		Lainnya	111	44,4%
4	Jenis Layanan	DTKS	24	9,6%
		KIS/PBI	184	73,6%
		Sembako	9	3,6%
		PKH	12	4,8%
		Lainnya	21	8,4%

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

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilihat berdasarkan Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

sesuai tabel berikut ini :

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

Berdasarkan pengolahan data SKM menggunakan excel diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,716	3,384	3,344	4,000	3,692	3,380	3,764	3,376	3,896
Kategori	A	B	B	A	A	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	90,42 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur yang di ukur dalam Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) : 90,42** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 81,26 - 100,00.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,344. Selanjutnya Sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,376 adalah nilai terendah kedua. Sedangkan nilai terendah ketiga adalah kompetensi petugas dengan nilai 3,38.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif (4,000), penanganan pengaduan (3,896) dan Perilaku petugas (3,764).

Tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur Biaya/tarif. Hal ini karena semua pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial adalah gratis.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Untuk proses layanan KIS/PBI lebih dipercepat lagi.
2. Kompetensi petugas perlu ditingkatkan.
3. Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan seperti tempat pelayanan yang lebih presentatif, ruang tunggu dan peralatannya lebih dilengkapi.

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

1. Waktu pelayanan nilainya adalah 3,344, secara nilai sebenarnya tidak kurang karena berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori **BAIK**, tetapi dibanding unsur lain memang unsur ini yang paling rendah. Unsur Waktu Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah disebabkan oleh salah satu pelayanan yaitu pemberian

rekomendasi PBI yang membutuhkan waktu lebih kurang 1 (satu) bulan sampai kartu PBI tersebut diterima oleh masyarakat. Nilai unsur ini sudah meningkat dari nilai SKM Dinas Sosial Semester II Tahun 2024, yaitu dari 3,340 menjadi 3,344 pada Semester I Tahun 2025. Waktu ini agak sulit merubahnya karena terkait dengan prosedur di instansi lain, yaitu Dinas Kesehatan dan BPJS. Dinas Sosial selalu melakukan koordinasi dengan Dinas Kesehatan dan BPJS untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dimasa datang.

2. Sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,376 adalah unsur dengan nilai terendah kedua. Hal ini disebabkan sarana dan prasarana untuk pelayanan masih ada yang perlu dilengkapi dan belum begitu tertata dengan baik khususnya pelayanan di Kantor Dinas Sosial. Namun nilai unsur ini sudah meningkat dari nilai SKM Dinas Sosial Semester II Tahun 2024, yaitu dari 3,372 menjadi 3,376 pada Semester I Tahun 2025.
3. Kompetensi petugas dengan nilai 3,38 adalah nilai terendah ketiga. Nilai unsur ini sudah meningkat dari nilai SKM Dinas Sosial Semester II Tahun 2024, yaitu dari 3,376 menjadi 3,38 pada Semester I Tahun 2025. Hal ini disebabkan oleh sudah mulai diberikannya pembinaan kepada petugas layanan oleh pimpinan khususnya terkait *service excellent*.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik, maka perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 16 Juli 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan koordinasi dengan Dinas Kesehatan dan BPJS			√	√	Kadis dan Kabid PRJS
2	Sarana dan prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana			√	√	Bidang Sekretariat
3	Kompetensi Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			√	√	Bidang PRJS
		Pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi				√	Kadis

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 Dinas Sosial Kota Payakumbuh dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Dinas Sosial Kota Payakumbuh.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Payakumbuh, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 90,42. Nilai SKM Dinas Sosial Kota Payakumbuh menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,344. Selanjutnya Sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,376 adalah nilai terendah kedua. Sedangkan nilai terendah ketiga adalah kompetensi petugas dengan nilai 3,38.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif (4,000), pengaduan (3,896) dan Perilaku petugas (3,764).

Payakumbuh, Juli 2025

**KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PAYAKUMBUH**



IRWAN SUWANDI. SN, S.IP, MM
NIP. 198203282010011009

LAMPIRAN

1. KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL 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 : (misal : DTKS, KIS/PBI, SEMBAKO, PKH dll)

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? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu 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	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

2.HASIL OLAH DATA SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: DINAS SOSIAL KOTA PAYAKUMBUH
: DTKS, KIS/PBI, SEMBAKO, PKH DAN LAINNYA

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

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
51	3	3	4	4	3	3	3	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4
53	4	3	3	4	4	3	4	3	3
54	3	3	4	4	3	4	4	4	4
55	4	4	3	4	4	3	4	4	4
56	3	3	4	4	3	4	3	3	4
57	4	3	3	4	4	3	4	3	4
58	3	4	4	4	3	3	4	3	4
59	4	3	3	4	4	3	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	3	3
61	4	3	3	4	4	3	4	4	4
62	4	4	4	4	3	4	3	3	4
63	3	4	3	4	4	3	4	4	3
64	4	3	4	4	4	4	3	3	4
65	4	3	3	4	4	3	4	3	3
66	3	4	4	4	3	4	3	4	4
67	4	3	3	4	4	3	4	3	3
68	3	4	4	4	3	4	4	3	3
69	4	3	3	4	4	4	3	4	4
70	4	3	4	4	4	3	4	3	4
71	3	3	3	4	4	3	4	3	4
72	4	4	4	4	3	4	3	4	3
73	3	4	3	4	4	3	3	3	4
74	3	3	3	4	4	4	4	3	4
75	3	4	4	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	4	4	4	4
77	4	3	3	4	4	3	4	3	4
78	3	4	3	4	3	3	3	3	4
79	4	3	4	4	4	4	4	4	4
80	4	3	3	4	4	3	4	3	4
81	4	4	4	4	3	4	4	4	4
82	4	3	3	4	4	3	4	3	4
83	4	3	4	4	4	4	4	4	4
84	4	3	3	4	4	3	4	3	4
85	3	4	3	4	3	3	3	3	4
86	4	3	4	4	4	3	4	3	4
87	3	4	3	4	4	4	4	3	4
88	4	3	3	4	4	3	4	3	4
89	4	3	3	4	4	3	4	3	4
90	4	3	4	4	3	4	4	4	4
91	3	4	3	4	4	4	3	3	4
92	4	3	3	4	4	3	4	3	4
93	3	4	3	4	4	3	3	3	4
94	4	3	3	4	4	3	4	3	4
95	4	3	3	4	3	3	3	3	4
96	4	4	3	4	4	3	4	3	4
97	4	4	4	4	4	3	4	3	3
98	3	4	3	4	3	4	4	4	4
99	4	3	3	4	4	3	4	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	4	3	4	4	4	3	3	4
102	4	3	3	4	4	3	4	4	4
103	3	4	3	4	4	3	3	3	4
104	4	3	4	4	4	3	4	4	4
105	4	3	3	4	3	3	3	3	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
106	4	4	3	4	4	3	4	3	4
107	4	4	4	4	4	3	3	3	3
108	3	4	3	4	3	4	4	4	4
109	4	3	3	4	4	3	4	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	4	4	3	4	4	3	4	3	4
112	4	3	3	4	4	3	4	3	4
113	4	4	3	4	4	3	4	3	4
114	4	3	4	4	3	4	4	3	4
115	4	3	3	4	4	3	4	3	4
116	4	3	4	4	3	4	4	4	4
117	4	3	3	4	4	3	3	4	4
118	4	4	3	4	4	3	4	3	4
119	4	3	4	4	4	4	4	4	4
120	4	3	3	4	4	3	4	3	4
121	4	3	4	4	4	4	4	4	4
122	3	4	3	4	4	4	4	3	4
123	4	3	4	4	3	4	4	4	3
124	4	3	3	4	4	3	4	3	4
125	4	4	4	4	4	3	4	4	4
126	4	3	3	4	4	3	4	3	4
127	3	4	4	4	3	4	4	3	4
128	4	3	3	4	4	3	4	4	4
129	4	3	3	4	4	3	4	3	4
130	3	4	4	4	4	3	4	4	4
131	4	3	3	4	3	4	3	3	3
132	4	3	4	4	4	3	4	3	4
133	3	4	3	4	3	3	3	3	4
134	4	3	3	4	4	3	4	4	4
135	4	3	4	4	4	4	4	3	4
136	4	3	3	4	4	3	4	3	4
137	4	4	4	4	3	3	3	3	4
138	3	4	3	4	4	4	4	4	4
139	4	3	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	3	4	4	3	4	3	4
141	3	3	4	4	3	4	4	4	4
142	4	3	3	4	4	3	4	3	4
143	3	4	3	4	3	3	3	3	4
144	4	3	4	4	4	4	4	3	3
145	4	3	3	4	4	3	4	3	4
146	4	4	4	4	3	4	4	4	4
147	3	3	3	4	4	3	3	4	4
148	4	3	4	4	4	4	4	4	4
149	3	4	3	4	3	3	4	3	4
150	4	3	3	4	4	3	4	3	4
151	4	4	3	4	4	3	4	3	4
152	4	3	3	4	4	3	4	4	4
153	4	4	3	4	4	3	4	3	4
154	4	3	4	4	3	4	4	3	4
155	4	3	3	4	4	3	4	3	4
156	4	3	4	4	3	4	4	4	4
157	4	3	3	4	4	3	3	4	4
158	4	4	3	4	4	3	4	3	4
159	4	3	4	4	4	4	4	4	4
160	4	3	3	4	4	3	4	3	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
216	4	3	3	4	4	3	3	3	4
217	3	4	4	4	3	4	4	4	4
218	4	3	4	4	4	4	4	4	3
219	4	4	4	4	3	4	3	3	4
220	3	3	3	4	4	3	4	3	4
221	4	4	4	4	3	4	4	4	4
222	4	3	4	4	4	4	3	4	4
223	3	4	4	4	4	4	4	4	3
224	4	3	4	4	3	4	4	4	4
225	4	4	3	4	4	3	4	3	4
226	3	3	3	4	3	4	4	4	4
227	4	3	4	4	4	3	4	3	4
228	3	4	3	4	3	3	3	3	4
229	4	3	4	4	4	4	4	4	4
230	4	3	3	4	4	3	4	3	4
231	4	4	4	4	3	4	4	3	4
232	4	3	3	4	4	3	4	3	4
233	4	3	4	4	4	4	4	4	4
234	4	3	3	4	4	3	4	3	4
235	3	4	3	4	3	4	3	3	4
236	4	3	4	4	4	3	4	3	4
237	3	4	3	4	4	4	4	4	4
238	4	3	3	4	4	3	4	3	4
239	4	4	3	4	4	3	4	3	4
240	4	3	4	4	3	3	4	4	4
241	4	4	3	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	3	3	3	3
243	3	4	3	4	3	4	4	4	4
244	4	3	3	4	4	3	4	3	4
245	4	3	4	4	3	3	3	3	4
246	3	4	3	4	4	4	3	3	4
247	4	3	3	4	4	3	4	3	4
248	3	4	4	4	4	3	3	4	4
249	4	3	3	4	4	4	4	3	4
250	4	4	3	4	3	3	3	3	4
SNilai	929	846	836	1000	923	845	941	844	974
/Unsur									
NRR /	3,716	3,384	3,344	4,000	3,692	3,380	3,764	3,376	3,896
pertanyaan									
NRR	0,413	0,376	0,372	0,444	0,410	0,376	0,418	0,375	0,433
tertbg/									
pertanyaan									
NRR tertbg/unsur	0,413								
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3,617	90,422
Keterangan :					No.	Unsur Pelayanan		Rata-rata	
- U1 s.d. U14		= Unsur-Unsur pelayanan			U1	Kesesuaian Persyaratan		3,716	
- NRR		= Nilai rata-rata			U2	Prosedur Pelayanan		3,384	
- IKM		= Indeks Kepuasan Masyarakat			U3	Kecepatan Pelayanan		3,344	
- *)		= Jumlah NRR IKM tertimbang			U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya		4,000	
-**)		= Jumlah NRR Tertimbang x 25			U5	Kesesuaian Pelayanan		3,692	
NRR Per Unsur		= Jumlah nilai per unsur dibagi			U6	Kompetensi Petugas		3,380	
		Jumlah kuesioner yang terisi			U7	Perilaku Petugas Pelayanan		3,764	

NRR tertimbang		= NRR per unsur x 0,111	U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,376
			U9	Penanganan Pengaduan	3,896
IKM UNIT PELAYANAN :					90,42
			Mutu Pelayanan :		Sangat Baik

3. DOKUMENTASI TERKAIT PELAKSANAAN SKM (FOTO-FOTO PELAKSANAAN SKM)



Standar Pelayanan yang ditempel di dinding ruang pelayanan dan Petugas Pelayanan yang sedang melayani masyarakat dan meminta pengisian SKM tentang Pelayanan Dinas Sosial Kota Payakumbuh



Air minum, permen dan kotak pengaduan, saran dan kritik di ruang Pelayanan Dinas Sosial Kota Payakumbuh

4. LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Semester II Tahun 2024**



**DINAS SOSIAL
PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH
2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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 Dinas Sosial 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 Dinas Sosial 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 II Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,708	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,380	B
3	Waktu Penyelesaian	3,340	B
4	Biaya/Tarif	4,000	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,688	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,376	B
7	Perilaku Pelaksana	3,756	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,892	A
9	Sarana dan Prasarana	3,372	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. 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	Waktu Penyelesaian	Melakukan koordinasi dengan Dinas Kesehatan dan BPJS	√	√			Kadis dan Kabid PRJS
2	Sarana dan prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana		√	√		Sekretariat
3	Kompetensi Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent		√	√		Sekretariat/ Bidang PRJS
		Pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi				√	Kadis

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 (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Melakukan koordinasi dengan Dinas Kesehatan dan BPJS	Sudah	Dinas Sosial selalu menyampaikan dalam forum komunikasi para pemangku kepentingan utama tentang percepatan waktu penyelesaian kartu PBI diterima oleh masyarakat		
2	Peningkatan sarana dan prasarana	Sudah	Sudah ada penambahan sarana prasarana seperti standar pelayanan, penyediaan air minum, permen di ruang pelayanan		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	Belum	-	-	Belum ada lembaga/instansi yang melaksanakan pelatihan khusus terkait service excellent
4	Pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi	Belum	-	-	Direncanakan akan diberikan di triwulan 4 tahun 2025

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Dinas Sosial Kota Payakumbuh telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 50 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent belum bisa ditindaklanjuti karena Belum ada lembaga/instansi yang melaksanakan pelatihan khusus terkait service excellent
 - Pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi belum ditindaklanjuti karena direncanakan akan diberikan di triwulan 4 tahun 2025
3. Guna memastikan Rencana Tindak Lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya Rencana Tindak Lanjut antara lain :

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	Mencari informasi terkait lembaga/instansi yang melaksanakan pelatihan service excellent	Triwulan 3 atau 4 2025	Sekretariat/ Bidang PRJS	BKPSDM
2	Pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi	Mengevaluasi dan membina petugas pelayanan	Triwulan 4 2025	Kadis	-

Payakumbuh, 21 Juli 2025

Kepala Dinas Sosial
Kota Payakumbuh



IRWAN SUWANDI SN. S.IP, MM
NIP. 19820328 201001 1009

5. BERITA ACARA FKP PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM



PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH
DINAS SOSIAL

Jln. Gelatik (Puti Elok), Kelurahan Tigo Koto Diate, Kota Payakumbuh
Kode Pos 26217 Telepon/Fax. (0752) 91895
email : dinsospyk@gmail.com

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN URUSAN SOSIAL
KOTA PAYAKUMBUH

Pada hari ini, Rabu tanggal Enam Belas Juli Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Urusan Sosial oleh Dinas Sosial Kota Payakumbuh. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Waktu Penyelesaian	Melakukan koordinasi dengan Dinas Kesehatan dan BPJS	6 bulan
2.	Sarana dan prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana	6 bulan
3.	Kompetensi Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service Excellent</i>	6 bulan
		Pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi	3 bulan

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Payakumbuh, 21 Juli 2025


KEPALA DINAS SOSIAL KOTA
PAYAKUMBUH
IRWAN SUWANDI, SN, S.IP, MM
NIP. 19820328 201001 1 009

KEPALA BIDANG PERLINDUNGAN
REHABILITASI, DAN JAMINAN SOSIAL

HENDRA ERIKO, SH
NIP. 19731127 200501 1 005