

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN PAYAKUMBUH
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA
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).....	16

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.

Kantor Camat 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 Kantor Camat 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 survei kepuasan masyarakat di Kantor Camat 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) tahun. Disebabkan terjadinya kebakaran pada gedung Kantor Camat Payakumbuh pada tanggal 22 Agustus 2025 yang mengakibatkan terbakarnya semua dokumen, maka Penyusunan indeks kepuasan masyarakat hanya bisa melakukan pengambilan survei mulai tanggal 1 September 2025 sampai dengan 7 November 2025.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 80 orang dan sampel sebanyak 37 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 37 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

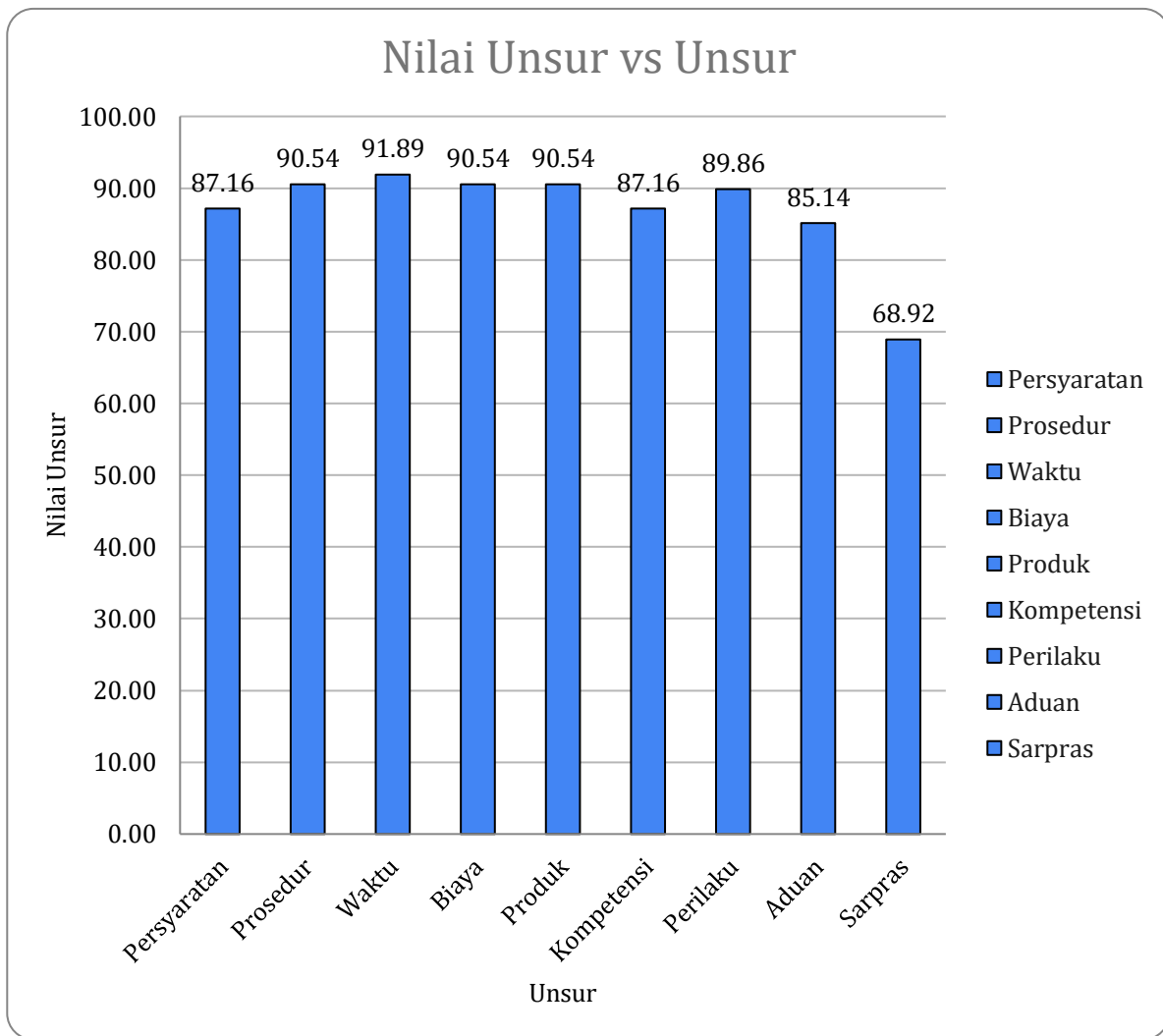
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	7	81%
		Perempuan	30	19%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	-	-
		SD/Sederajat	-	-
		SMP/Sederajat	2	5%
		SMA/Sederajat	15	41%
		D1/D2/D3	4	11%
		D4/S1	16	43%
		S2		-
		S3		-
3	Pekerjaan	ASN	2	5%
		TNI	-	-
		POLRI	-	-
		Swasta	3	8%
		Wirausaha	-	-
		Ibu Rumah Tangga	27	73%
		Pelajar/Mahasiswa	-	-
		Petani/Nelayan	5	14%
		Pekerja Lepas/Freelance		-
		Pensiunan		-
		Lainnya		-

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	37	100%
		Disabilitas	-	-
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	-	-
		Disabilitas Intelektual	-	-
		Disabilitas Mental	-	-
		Disabilitas Sensorik	-	-

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Umum	37	87,16	90,54	91,89	90,54	90,54	87,16	89,86	85,14	68,92	86,86
Rerata IKM Per Unsur			87,16	90,54	91,89	90,54	90,54	87,16	89,86	85,81	69,59	87,01
IKM Unit Layanan			87,01									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana 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 68,92. Selanjutnya perilaku aduan yang mendapatkan nilai 85,14 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana dirasa kurang memadai terutama ruang tunggu dan kursi tunggu yang kurang representatif bagi masyarakat

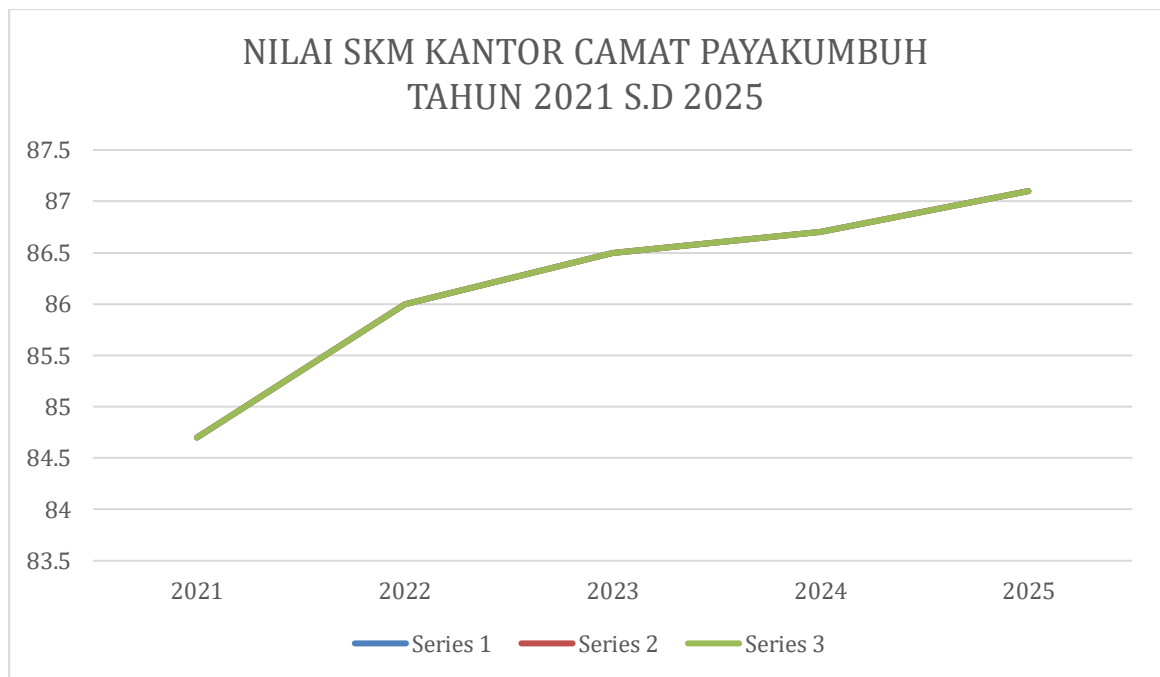
yang menunggu antrian. Selain itu, terdapat keluhan mengenai tidak adanya kotak pengaduan karena imbas dari terbakarnya gedung Kantor Camat Payakumbuh.

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 perbaikan ruangan tunggu dan menambah kursi tunggu. 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	Memperbaiki ruang tunggu dan menambah kursi tunggu		2026	Seksi Pelayanan
2	Aduan	Mengadakan kotak pengaduan		2026	

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Camat Payakumbuh dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat dari tahun ke tahun. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kantor Camat 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 Kantor Camat Payakumbuh periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No.	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,27
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,44
3	Waktu Penyelesaian	3,42
4	Biaya/Tarif	4,00
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,37
6	Kompetensi Pelaksana	3,42
7	Perilaku Pelaksana	3,44
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,27
9	Sarana dan Prasarana	3,92

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kantor Camat Payakumbuh menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dilakukan 1 x 3 bulan oleh Camat/Sekcam	
	1.2 Mensosialisasikan persyaratan pelayanan kepada perangkat nagari	Sudah	Persyaratan pelayanan telah disampaikan ke Kantor Wali Nagari di seluruh Kenagarian yang ada di Kecamatan Payakumbuh	
	1.3 Mempermudahkan syarat pelayanan	Sudah	Persyaratan ringkas dan jelas	
2	2.1 Menambah kotak pengaduan	Belum	Terbakar akibat kebakaran yang terjadi di gedung Kantor Camat Payakumbuh	
	2.2 Membuat link pengaduan	Sudah		
3	3.1 Menambah meja pelayanan	Belum	Terbakar akibat kebakaran yang terjadi di gedung Kantor Camat Payakumbuh	
	3.2 Mempersingkat waktu pelayanan	Sudah	Apabila Camat tidak berada di tempat, bisa di wakili oleh salah seorang Kasi untuk menandatangani dokumen pelayanan dari masyarakat	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 37 orang mengisi SKM pada Kantor Camat Payakumbuh di tahun 2025. Layanan pelayanan umum dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Payakumbuh, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,01. Meskipun demikian, nilai SKM Kantor Camat Payakumbuh menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu saranan dan prasarana dan aduan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kantor Camat Payakumbuh telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 71%, apabila tidak terjadi kebakaran yang melanda gedung Kantor Camat Payakumbuh maka persentasi tindak lanjutnya lebih dari angka tersebut.
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Menambah kotak pengaduan karena terjadinya kebakaran yang melanda gedung Kantor Camat Payakumbuh

- Menambah meja pelayanan karena terjadinya kebakaran yang melanda gedung Kantor Camat Payakumbuh

Koto Baru Simalanggang, 28 November 2025

Camat Payakumbuh



WIFRIANTO, SH.

NIP. 19810115 200604 1 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Kuesioner Layanan Luar Jaringan (*Offline*)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN PAYAKUMBUH

A. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Layanan:

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☒ Perempuan

Pendidikan:

☐ Tidak sekolah
☐ SD/Sederajat
☐ SMP/Sederajat
☐ SMA/Sederajat
☒ D1/D2/D3
☐ D4/S1
☐ S2
☐ S3

Usia:

☐ < 17 tahun
☐ 17-25 tahun
☐ 26-34 tahun
☐ 35-44 tahun
☐ 45-54 tahun
☐ 55-65 tahun
☐ >65 tahun

Pekerjaan:

☐ ASN ☐ Swasta ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Per
☐ TNI ☐ Wirausaha ☐ Petani/Nelayan ☐ Lai
☐ POLRI ☒ Ibu Rumah Tangga ☐ Pekerja Lepas/Freelance

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

☐ Ya
☒ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Mental
☐ Disabilitas Intelektual ☐ Disabilitas Sensorik

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

- | | |
|--|---|
| 1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
☒ d. Sangat setuju | 6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju |
| 2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
☒ d. Sangat setuju | 7. Petugas melayani saya dengan ramah
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju |
| 3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
☒ d. Sangat setuju | 8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju |
| 4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
☒ d. Sangat setuju | 9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
a. Sangat tidak setuju
☒ b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju |
| 5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju | |

Kritik dan Saran:

Ukuran ditayangkan barisan untuk ke
lulusan

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

