



DINAS PERHUBUNGAN

Jalan Anggrek (Komplek Terminal Bus Koto Nan IV) Telp. (0752) 94779
Fax. (0752) 91319 Kode Pos. 26225 dishub.payakumbuhkota.go.id



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2025



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Pengertian Umum	2
1.4 Maksud dan Tujuan.....	3
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai	4
BAB II	6
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
2.4.1 Persiapan	8
2.4.2 Pengumpulan Data.....	10
2.4.3 Pengolahan dan Analisis Data	10
2.4.4 Penyusunan Laporan.....	11
2.5 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	11
BAB III	12
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	12
3.1 Jumlah Responden SKM.....	12
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	13
BAB IV	15
ANALISIS HASIL SKM	15
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut	16
4.3 Tren Nilai SKM.....	18
BAB V	19
KESIMPULAN.....	19
LAMPIRAN.....	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Olah Data SKM.....	9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Payakumbuh, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 66 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja / kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
3. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur, faktor, dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.
4. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai pemerintah daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik;

6. Penerima pelayanan publik adalah perorangan, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan.
8. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan 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. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.5 Manfaat

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya 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. Diketuinya 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 ruang lingkup dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuinya 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 Perhubungan Kota Payakumbuh.
9. Diketuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh melalui nilai Survei

Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

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 Perhubungan 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.

Berikut ini standar pada Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor dan UPTD Perparkiran 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

1. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	15

2. UPTD Perparkiran

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	65
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	20

2.4.1 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 Perhubungan Kota Payakumbuh 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.
- a) 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 ruang lingkup pelayanan yang dinilai

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap ruang lingkup 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. penilaian terhadap Ruang Lingkup prosedur pelayanan, bila :

1. 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.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

2.4.2 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.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui Indeks kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 100 (seratus) orang untuk pelayanan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) dan jumlah responden sebanyak 70 (tujuh puluh) orang untuk pelayanan UPTD Perpajakan. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam bulan Januari sampai dengan bulan Juni tahun 2025.

2.4.3 Pengolahan dan Analisis Data

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.

2.4.4 Penyusunan Laporan

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

2.5 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan adalah :

1. Pelayan pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(9 + 1) \times 10 = 100$ responden.
2. Pelayan pada UPTD Perparkiran minimal 70 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(6 + 1) \times 10 = 70$ responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Dari keseluruhan kuesioner (100 kuesioner) pada pelayanan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) dan (70 kuesioner) pada pelayanan UPTD Perparkiran dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Jumlah Responden SKM

1. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	81	81%
		PEREMPUAN	19	19%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	2%
		SLTP	29	29%
		SLTA	62	62%
		DIII	-	0%
		SI	7	7%
		S2	-	0%
3	PEKERJAAN	PNS	-	0%
		TNI	-	0%
		SWASTA	69	69%
		WIRUSAHA	26	26%
		LAINNYA	5	5%
4	JENIS LAYANAN	Layanan UPTD PKB	100	100%

2. UPTD Perparkiran

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 70 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	48	68.57%
		PEREMPUAN	22	31.43%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	4.28%
		SLTP	18	25.71%
		SLTA	33	47.14%
		DIII	11	15.71%
		SI	5	7.14%
		S2	-	0%
3	PEKERJAAN	PNS	7	10%
		TNI	-	0%
		SWASTA	34	48.57%
		WIRUSAHA	16	22.85%
		LAINNYA	13	18.57%
4	JENIS LAYANAN	Layanan UPTD Perparkiran	70	100%

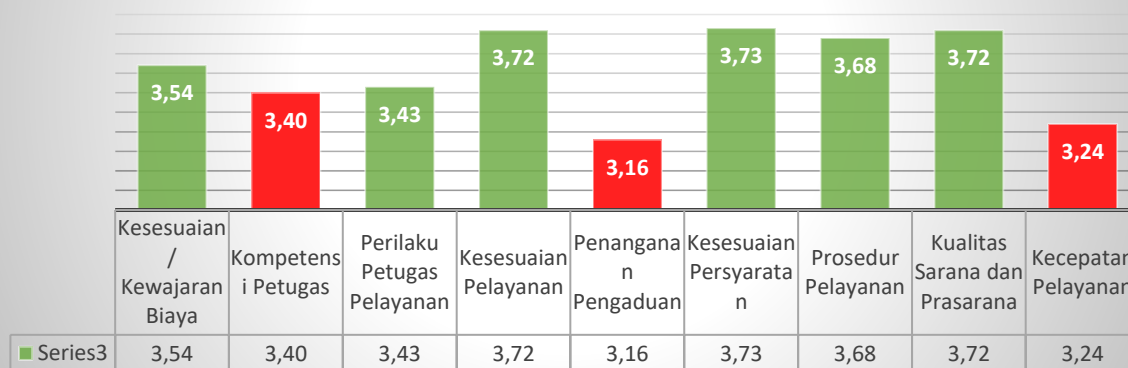
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

1. UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,54	3,40	3,43	3,72	3,16	3,73	3,68	3,72	3,24
Kategori	A	B	B	B	B	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	89,03 (A atau Sangat Baik)								

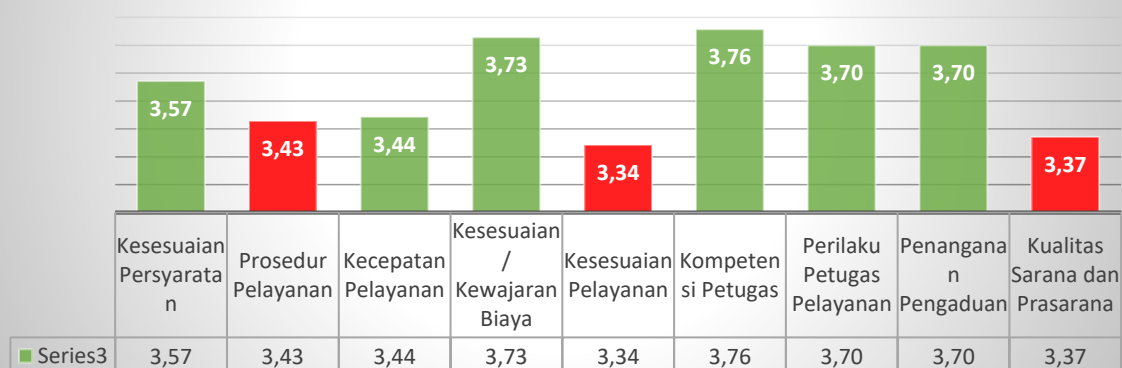
IKM per Unsur pada UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh Tahun 2025



2. UPTD Perparkiran

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,57	3,43	3,44	3,73	3,34	3,76	3,70	3,70	3,37
Kategori	A	B	B	A	B	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	89,01 (A atau Sangat Baik)								

IKM per Unsur pada UPTD Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh Tahun 2025



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada layanan ***UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)***, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,16. Selanjutnya Kecepatan dalam Pelayanan mendapatkan nilai 3,24 adalah nilai terendah kedua dan Kompetensi Petugas dengan nilai 3,40 nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Petugas mendapatkan nilai tertinggi 3,73, Kualitas Sarana dan Prasarana mendapat nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,72 serta Kesesuaian Pelayanan mendapatkan nilai 3,72.

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 :

- “Petugasnya kurang ramah dalam melayani”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Perlu meningkatkan pelayanan yang lebih mudah, cepat dan efisien, perlu adanya inovasi-inovasi pembaharuan layanan yang berbasis elektronik yang mampu memberikan kemudahan layanan serta pelayanan yang tidak menyita waktu.
- Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses

keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email, dan atau kotak saran.

- Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada layanan ***UPTD Perparkiran***, dapat diketahui bahwa;

1. Kesesuaian Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,34. Selanjutnya Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,37 adalah nilai terendah kedua dan Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,43 nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Petugas mendapatkan nilai tertinggi 3,76. Kesesuaian / Kewajaran Biaya mendapat nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,73 serta Perilaku Petugas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,70.

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.

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

- Meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perparkiran
- Memenuhi standar pelayanan sesuai SOP dan regulasi yang berlaku
- Memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Evaluasi Internal yang di pimpin oleh Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh di ruang Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh. 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.	Penanganan Pengaduan	Memberikan pelatihan kepada tim IT, memonitoring dan evaluasi setiap triwulan	-	-	√	√	Bagian Sekretariat
2.	Kecepatan Pelayanan	Peningkatan kecepatan dalam melakukan pelayanan	-	-	√	√	UPTD PKB
3.	Kompetensi/kemampuan Pelaksana	Memberikan pelatihan/bimtek kepada pelaksana pelayanan.	-	-	√	-	Bagian Sekretariat
4.	Sosialisasi dan pelatihan	➤ Memberikan bimbingan teknis kepada seluruh petugas parkir terkait SOP pelayanan ➤ Menyusun panduan pelayanan sederhana untuk memudahkan pemahaman	√	-	-	-	UPTD Perpustakaan
5.	Monitoring dan Evaluasi Berkala	Menetapkan jadwal evaluasi rutin untuk memastikan kesesuaian pelayanan dengan SOP	-	√	-	-	UPTD Perpustakaan
6.	Peningkatan Pengawasan	Menugaskan pengawas lapangan untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai ketentuan	-	-	√	-	UPTD Perpustakaan

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 Perhubungan Kota Payakumbuh dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022 dan terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2023, dan tahun 2024 terjadi peningkatan yang signifikan pada Dinas Perhubungan. Serta pada tahun 2025 terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Secara umum, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan berada pada kategori baik (nilai rata-rata SKM di atas standar minimal yang ditetapkan). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi sebagian besar harapan dan kebutuhan masyarakat.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,03. Walaupun sempat terjadi penurunan kinerja yang sangat signifikan pada tahun 2022 ke 2023, namun nilai SKM Dishub Kota Payakumbuh menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2024 secara konsistensi. Sayangnya pada tahun 2025 nilai SKM Dishub Kota Payakumbuh menunjukkan sedikit penurunan dari tahun sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan pada UPTD PKB yaitu Penanganan Pengaduan Pelayanan, Kecepatan dalam Pelayanan dan Kompetensi/kemampuan petugas dalam layanan. Dan pada UPTD Perparkiran yaitu Kesesuaian Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana dan Prosedur Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi pada UPTD PKB yaitu Kesesuaian Persyaratan dan Kesesuaian Pelayanan serta Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai tertinggi berikutnya. Dan pada UPTD Perparkiran yaitu Kompetensi Petugas, Kesesuaian/ Kewajaran Biaya, Perilaku Petugas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan.

Payakumbuh, Juli 2025

**Kepala Dinas Perhubungan
Kota Payakumbuh**



DEVITRA, S.Sos, M.Si

NIP.19740702 199403 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



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 kesigapan 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

2. Hasil Olah Data SKM

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

UNIT PELAYANAN : DINAS PERHUBUNGAN
JENIS LAYANAN : UPTD PKB

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SNilai /Unsur	373	355	338	350	372	343	368	334	372
NRR / pertanyaan	3,730	3,550	3,380	3,500	3,720	3,430	3,680	3,340	3,720
NRR tertbg/ pertanyaan	0,414	0,394	0,376	0,389	0,413	0,381	0,409	0,371	0,413
NRR tertbg/unsur	0,414								
IKM Unit pelayanan								*) 3,561	**) 89,028

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,730
U2	Prosedur Pelayanan	3,550
U3	Kecepatan Pelayanan	3,380
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,500
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,720
U6	Kompetensi Petugas	3,430
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,680
U8	Penanganan Pengaduan	3,340
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,720

IKM UNIT PELAYANAN :	89,03
----------------------	-------

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

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

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	2,00	2,00	2,00	6,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00
Baik	23,00	41,00	58,00	38,00	22,00	55,00	30,00	64,00	24,00
Sangat Baik	75,00	57,00	40,00	56,00	75,00	44,00	69,00	35,00	74,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	2	2	2	6	3	1	1	1	2
Baik	23	41	58	38	22	55	30	64	24
Sangat Baik	75	57	40	56	75	44	69	35	74
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,73
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,72
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,72
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,68
U2	Prosedur Pelayanan	3,55
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,50
U6	Kompetensi Petugas	3,43
U3	Kecepatan Pelayanan	3,38
U8	Penanganan Pengaduan	3,34

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



Foto Pengisian SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode 2024

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2024



UPTD PARKIR, UPTD PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR

DAN UPTD TERMINAL

DINAS PERHUBUNGAN KOTA PAYAKUMBUH

2024

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 Perhubungan 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 Perhubungan Kota 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	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.53	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.62	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.59	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.65	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.65	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.54	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.57	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.76	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.71	Sangat Baik

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 I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan pelayanan	Peningkatan administrasi dengan menggunakan sistem berbasis elektroik.	-	-	√	√	UPTD PKB, UPTD Perpustakaan dan UPTD Terminal
2	Kompetensi/kemampuan Pelaksana	Memberikan pelatihan/bimtek kepada pelaksana pelayanan.	-	-	√	-	Bagian Sekretariat
3	Perilaku Pelaksana	Memberikan surat teguran bagi pelaksana yang tidak ramah, dan memberikan reward untuk pelaksana pemberi pelayanan yang prima.	-	-	√	√	Bagian Sekretariat

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	Waktu	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Peningkatan administrasi dengan menggunakan sistem berbasis elektroik.		Belum	Belum Terlaksana karena terbatasnya anggaran.	-	Terbatasnya Anggaran
2	Memberikan pelatihan kepada pemberi layanan disetiap unit	26 Juni 2025	Sudah	hanya penguji kendaraan bermotor	 	Terbatasnya Anggaran

3	Memberikan surat teguran bagi pelaksana yang tidak ramah, dan memberikan reward untuk pelaksana pemberi pelayanan yang prima.		Belum	Belum Terlaksana karena terbatasnya anggaran.	-	Terbatasnya Anggaran
---	---	--	-------	---	---	----------------------

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 33,3 %

prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut X 100%
jumlah rencana tindak lanjut

$$\frac{1}{3} \times 100\% = 33,3\%$$

2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Peningkatan administrasi dengan menggunakan sistem berbasis elektroik yang belum terlaksana atau ditindaklanjuti karena terkendala terbatasnya anggaran pada tahun 2024
 - Memberikan pelatihan kepada pemberi layanan disetiap unit yang belum terlaksana atau ditindaklanjuti karena terkendala terbatasnya anggaran pada tahun 2024.
 - Memberikan surat teguran bagi pelaksana yang tidak ramah, dan memberikan reward untuk pelaksana pemberi pelayanan yang prima yang belum terlaksana atau ditindaklanjuti karena terkendala terbatasnya anggaran pada tahun 2024.
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:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Persyaratan pelayanan	Peningkatan administrasi dengan menggunakan sistem berbasis elektroik.	2 Tahun	UPTD PKB, UPTD Perparkiran dan UPTD Terminal	-
2	Kompetensi/kemampuan Pelaksana	Memberikan pelatihan kepada pemberi layanan disetiap unit	3 Tahun	Bagian Sekretariat	BKPSDM
3	Perilaku Pelaksana	Memberikan surat teguran bagi pelaksana yang tidak ramah, dan memberikan reward untuk pelaksana pemberi pelayanan yang prima.	3 Tahun	Bagian Sekretariat	BKPSDM

Payakumbuh, Juli 2025
**Kepala Dinas Perhubungan
Kota Payakumbuh**



DEVITRA S.Sos, M.Si
NIP.19740702 199403 1 001