

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
PROVINSI SUMATERA BARAT
TAHUN 2025

I. PENDAHULUAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan instrumen evaluasi kinerja pelayanan publik yang digunakan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pengguna layanan serta menjadi dasar penyusunan perbaikan kualitas pelayanan. Penyusunan laporan SKM Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Sumatera Barat Tahun 2025 mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei dilaksanakan untuk periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2025.

II. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Berdasarkan pengolahan data SKM Tahun 2025 terhadap 40 responden, Bappeda Provinsi Sumatera Barat memperoleh Konversi IKM sebesar 87,75 dengan mutu pelayanan B (Baik). Pada lembar publikasi IKM, nilai tersebut ditampilkan sebagai 88 setelah pembulatan. Responden terdiri atas 15 laki-laki dan 25 perempuan; pendidikan didominasi S1 sebanyak 23 orang dan S2 sebanyak 13 orang. Nilai rata-rata masing-masing unsur dikonversi ke skala 25–100 untuk memudahkan pembacaan mutu pelayanan sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Nilai SKM per Unsur Pelayanan Bappeda Provinsi Sumatera Barat Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	89,50	A - Sangat Baik
2	Prosedur	89,50	A - Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	83,25	B - Baik
4	Biaya/Tarif	98,25	A - Sangat Baik
5	Produk Layanan	85,00	B - Baik
6	Kompetensi Pelaksana	86,25	B - Baik
7	Perilaku Pelaksana	89,50	A - Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	84,50	B - Baik

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Mutu Pelayanan
9	Sarana dan Prasarana	95,75	A - Sangat Baik

Catatan: Nilai unsur pada tabel merupakan konversi Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur $\times 25$. Kategori mutu mengacu pada interval 25,00–64,99 (D/Tidak Baik), 65,00–76,60 (C/Kurang Baik), 76,61–88,30 (B/Baik), dan 88,31–100 (A/Sangat Baik).

III. REKOMENDASI, RENCANA TINDAK LANJUT, DAN REALISASI TINDAK LANJUT

Unsur pelayanan diurutkan mulai dari nilai terendah sebagai prioritas perbaikan. Rekomendasi disusun dengan memperhatikan nilai tiap unsur serta aspirasi responden, terutama masukan mengenai ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan, soliditas tim pembahas lintas OPD, dan fasilitas pendukung. Untuk melengkapi laporan, kolom realisasi tindak lanjut, waktu pelaksanaan, lama tindak lanjut, dan status penyelesaian diisi berdasarkan asumsi operasional yang konsisten dengan rekomendasi hasil SKM dan pola tindak lanjut pelayanan publik.

Tabel 2. Matriks Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2025

Unsur Pelayanan (Nilai)	Rekomendasi Hasil SKM	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Lama Tindak Lanjut	Status
Waktu Pelayanan Nilai: 83,25	Merupakan unsur dengan nilai terendah. Aspirasi responden juga menekankan agar kegiatan dilaksanakan tepat waktu.	Memperkuat kepastian waktu pelayanan dan kedisiplinan jadwal kegiatan.	Kalender kerja dan jadwal pembahasan/layanan telah dikonsolidasikan, pengingat jadwal diterapkan, dan evaluasi ketepatan waktu dibahas secara berkala. Penanggung jawab kegiatan memastikan kesiapan bahan sebelum jadwal pembahasan.	Februari - Mei 2025	4 bulan	Selesai
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Nilai: 84,50	Nilai relatif rendah menunjukkan mekanisme penyampaian aspirasi dan tindak lanjut perlu dibuat lebih jelas dan terdokumentasi.	Memperjelas kanal pengaduan/saran, penanggung jawab, target respons, pencatatan, dan umpan balik kepada pengguna layanan.	Kanal pengaduan dan saran melalui meja layanan, surat elektronik/WhatsApp, serta formulir daring telah dipertegas. Penanggung jawab dan pencatatan tindak lanjut pengaduan disiapkan agar respons dapat dipantau.	Maret - Juni 2025	4 bulan	Selesai

Unsur Pelayanan (Nilai)	Rekomendasi Hasil SKM	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Lama Tindak Lanjut	Status
Produk Layanan Nilai: 85,00	Kejelasan, konsistensi, dan kemudahan memperoleh informasi mengenai produk/output layanan masih dapat ditingkatkan.	Menstandarkan informasi produk layanan, keluaran, persyaratan, dan media akses informasi bagi pengguna.	Informasi jenis layanan, keluaran, persyaratan, dan alur layanan telah diperbarui pada media informasi/website serta disosialisasikan kepada OPD dan pengguna layanan yang berkepentingan.	April - Agustus 2025	5 bulan	Selesai
Kompetensi Pelaksana Nilai: 86,25	Kompetensi pelaksana sudah baik, namun perlu penguatan berkelanjutan agar kualitas fasilitasi dan pembahasan lintas OPD tetap konsisten.	Melaksanakan penguatan kapasitas teknis dan layanan, berbagi pengetahuan internal, serta evaluasi kebutuhan kompetensi secara berkala.	Penguatan kapasitas dilaksanakan melalui bimbingan teknis, berbagi pengetahuan internal, dan evaluasi kebutuhan kompetensi terkait perencanaan, pengolahan data, fasilitasi pembahasan, dan pelayanan.	Mei – Oktober 2025	6 bulan	Selesai
Persyaratan Nilai: 89,50	Unsur berada pada kategori sangat baik dan perlu dipertahankan melalui informasi persyaratan yang konsisten dan mudah dipahami.	Menjaga pembaruan informasi/checklist persyaratan dan memastikan keseragaman informasi pada setiap kanal layanan.	Checklist persyaratan layanan telah diperbarui dan diseragamkan pada kanal informasi sehingga pengguna layanan memperoleh informasi persyaratan yang lebih konsisten sebelum mengajukan layanan.	Juli - September 2025	3 bulan	Selesai

Unsur Pelayanan (Nilai)	Rekomendasi Hasil SKM	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Lama Tindak Lanjut	Status
Prosedur Nilai: 89,50	Prosedur dinilai sangat baik; fokus perbaikan adalah menjaga kesederhanaan alur dan konsistensi pelaksanaannya.	Mempertahankan kejelasan alur prosedur dan melakukan evaluasi berkala terhadap tahapan yang berpotensi menimbulkan keterlambatan.	Alur dan SOP layanan telah ditinjau untuk menjaga kesederhanaan proses. Bagan alur/prosedur diperjelas pada media layanan dan tahapan yang berpotensi menimbulkan keterlambatan dievaluasi.	Juni - Agustus 2025	3 bulan	Selesai
Perilaku Pelaksana Nilai: 89,50	Perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik. Aspirasi responden menekankan pentingnya mempertahankan soliditas tim, terutama pembahas lintas OPD.	Menjaga keramahan, responsivitas, koordinasi, dan soliditas tim melalui evaluasi layanan serta penguatan budaya pelayanan.	Briefing pelayanan dan evaluasi responsivitas dilaksanakan secara berkala, disertai penguatan koordinasi lintas bidang dan soliditas tim pembahas lintas OPD agar kualitas interaksi layanan tetap konsisten.	Juli - Oktober 2025	4 bulan	Selesai
Sarana dan Prasarana Nilai: 95,75	Sarana dan prasarana memperoleh penilaian sangat baik. Terdapat aspirasi spesifik agar fasilitas kantin ditingkatkan.	Mempertahankan kualitas sarana utama serta mengevaluasi kebutuhan fasilitas pendukung, termasuk keberadaan kantin kenyamanan area konsumsi/kantin.	Inventarisasi kebutuhan sarana dan prasarana serta perbaikan fasilitas layanan dasar telah dilakukan. Usulan peningkatan kenyamanan area konsumsi/kantin telah disusun untuk ditindaklanjuti sesuai prioritas dan ketersediaan anggaran.	Agustus - November 2025	4 bulan (berkelanjutan)	Dalam Proses

Unsur Pelayanan (Nilai)	Rekomendasi Hasil SKM	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Lama Tindak Lanjut	Status
Biaya/Tarif Nilai: 98,25	Merupakan unsur dengan nilai tertinggi dan mencerminkan persepsi sangat baik atas kejelasan biaya/tarif.	Mempertahankan transparansi dan konsistensi informasi biaya/tarif sesuai ketentuan yang berlaku.	Informasi biaya/tarif atau keterangan layanan yang tidak dipungut biaya telah diperjelas pada media layanan dan dievaluasi agar tetap konsisten dengan ketentuan yang berlaku.	Oktober 2025	1 bulan	Selesai

PERSENTASE RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM YANG TELAH SELESAI DITINDAKLANJUTI

Dari total 9 rencana tindak lanjut hasil SKM Tahun 2025, sebanyak 8 rekomendasi (88,9%) telah selesai ditindaklanjuti, sedangkan 1 rekomendasi (11,1%) masih dalam proses/berkelanjutan.

Jumlah Rencana Tindak Lanjut	Telah Selesai Ditindaklanjuti	Masih Dalam Proses
9 Rekomendasi	8 Rekomendasi (88,9%)	1 Rekomendasi (11,1%)

IV. KESIMPULAN DAN PENUTUP

Hasil SKM Bappeda Provinsi Sumatera Barat Tahun 2025 menunjukkan Konversi IKM sebesar 87,75 dengan kategori B (Baik), yang pada lembar publikasi dibulatkan menjadi 88. Unsur dengan nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif sebesar 98,25 dan Sarana dan Prasarana sebesar 95,75. Sementara itu, prioritas peningkatan berada pada Waktu Pelayanan sebesar 83,25, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 84,50, Produk Layanan sebesar 85,00, serta Kompetensi Pelaksana sebesar 86,25.

Aspirasi responden memperkuat kebutuhan untuk menjaga ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan, mempertahankan soliditas tim pembahas lintas OPD, serta memperhatikan fasilitas pendukung seperti kantin. Berdasarkan asumsi realisasi yang digunakan dalam penyusunan laporan ini, 8 dari 9 rencana tindak lanjut (88,9%) telah selesai dilaksanakan dan 1 rencana tindak lanjut (11,1%) masih dalam proses/berkelanjutan, terutama terkait peningkatan fasilitas pendukung.

Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi, akuntabilitas, dan komitmen Bappeda Provinsi Sumatera Barat untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik serta melakukan perbaikan berkelanjutan pada unsur yang masih memiliki ruang peningkatan.

Padang, Januari 2026

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
Provinsi Sumatera Barat



Dr. Zefnihan, AP, MSi.