



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**TRIWULAN I
BULAN JANUARI S.D. MARET 2025**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
BALAI GURU PENGGERAK PROVINSI SUMATERA BARAT
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR.....	ii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	2
D. Sasaran	3
F. Ruang Lingkup	3
H. Manfaat	3
BAB II PENGUMPLAN DATA SURVEI	
A. Pelaksana Survei	4
B. Metode Pengumpulan Data	4
B. Pelaksanaan Pengumpulan Data	5
BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
A. Periode dan Lokasi Survei.....	6
B. Metode Survei	6
A. Pengolahan Data.....	9
BAB IV HASIL DAN ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
A. Hasil Pengolahan Data..	11
B. Analisis Hasil Pengolahan.....	13
C. Rencana Tindak Lanjut	13
BAB VI PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	15
5.2 Rekomendasi	15
LAMPIRAN	17

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat, karunia-Nya, kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BGP Provinsi Sumatera Barat triwulan I periode bulan Januari sampai dengan Maret 2025.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat BGP Provinsi Sumatera Barat merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam Kegiatan survei Kepuasan Masyarakat periode bulan Januari s.d Maret 2025. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan hasil pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di BGP Provinsi Sumatera Barat.

Terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat periode bulan Januari s.d Maret 2025. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan. Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya BGP Provinsi Sumatera Barat dan masyarakat pengguna layanan di BGP Provinsi Sumatera Barat.

Pariaman, 31 Maret 2025

Tim Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 10 menyatakan bahwa Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. 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.

Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan semua unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun survei kepuasan minimal satu tahun sekali. 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.

Survey Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja layanan publik yang dilakukan oleh Balai Guru Penggerak (BGP) Provinsi Sumatera Barat adalah untuk mengetahui sejauh mana mutu dan kualitas pelayanan di BGP Provinsi Sumatera Barat. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas layanan BGP Provinsi Sumatera Barat kepada masyarakat. 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 dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Dasar Hukum

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 Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Tujuan

- 1) Untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap mutu dan kualitas layanan di BGP Provinsi Sumatera Barat;
- 2) Survei pelayanan BGP Provinsi Sumatera Barat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan;
- 3) Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan masing masing unsur pelayanan publik;
- 4) Membuat rekomendasi dan program tindak lanjut hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah.

D. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di BGP Provinsi Sumatera Barat.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di BGP Provinsi Sumatera Barat.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di BGP Provinsi Sumatera Barat.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di BGP Provinsi Sumatera Barat.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

A. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan oleh tim pelayanan publik BGP Provinsi Sumatera Barat terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga dalam jangka waktu Januari s.d Maret 2025.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Pengumpulan data menggunakan kuesioner daring dalam *google form* yang disebarkan kepada pengguna layanan.. Unsur-unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BGP Provinsi Sumatera Barat yaitu:

Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah 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 (sembilan) pertanyaan pada kuesioner yang sudah disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BGP Provinsi Sumatera Barat 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 dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan

dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. 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. 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).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada seluruh unit kerja BGP Provinsi Sumatera Barat yang pernah mendapatkan/menggunakan layanan BGP Provinsi Sumatera Barat. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri secara daring oleh responden sebagai penerima layanan dan pengisian instrumen ditetapkan sesuai batas waktu yang telah ditentukan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat

dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

BGP Provinsi Sumatera Barat dalam melaksanakan survei menggunakan teknik survei kuesioner melalui pengisian link google-form.

Persiapan Survei yang dilakukan antara lain :

1. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan..

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur

maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

2. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses 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 jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Survei dilakukan pada periode triwulan I dimulai dari bulan Januari sampai dengan Maret 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah hari
1	Perencanaan	Januari 2025	2
2	Persiapan	Januari 2025	2
3	Pengumpulan data	Februari 2025	10
4	Pengolahan data dan analisis hasil survei	Maret 2025	2
5	Penyusunan dan pelaporan hasil	Maret 2025	2

E. Responden

Responden dipilih dari penerima layanan atau jumlah pengguna dipilih secara acak dari seluruh jenis pelayanan yang ada pada BGP Provinsi Sumatera Barat. Jumlah responden pada triwulan I tahun 2025 adalah sebanyak 80 orang.

F. Metode Analisis Data

Untuk melakukan survei secara periodik BGP Provinsi Sumatera Barat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Periode dan Lokasi Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada pelanggan atau pengguna layanan BGP Provinsi Sumatera Barat mulai Januari s.d Maret 2025 dimana pengumpulan data melalui link *g- form*.

B. Metode survei

Untuk melakukan survei secara periodik BGP Provinsi Sumatera Barat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

- a) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur

pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Unsur}} = \frac{1}{X} = N \text{ Jumlah}$$

X = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11 \text{ Jumlah}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang Total}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel I
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT LAYANAN (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

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Hasil Pengolahan Data

1. Data responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data survei, jumlah responden serta informasi tentang data responden yang mengisi survei dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	GENDER	Laki-laki	24	30%
		Perempuan	56	70%
2	PENDIDIKAN	SD Sederajat		
		SMP Sederajat		
		SMA/SMK Sederajat	2	2%
		D1/D2/D3		
		S1/D4	67	84%
		S2	11	14%
		S3		
3	UNSUR RESPONDEN	PNS/P3K		
		TNI/POLRI		
		Pelajar/Mahasiswa		
		Pegawai Swasta/BUMN/BUMD		
		Wiraswasta/Usahawan		
		Guru/Dosen/Pamong	35	44%
		Pengawas Sekolah/Penilik/Kepala Sekolah	7	9%
		Tenaga Kependidikan	26	33%
		Dinas Pendidikan/Cabang Dinas	10	13%
		Lainnya	2	3%

2. Indeks setiap unsur pelayanan

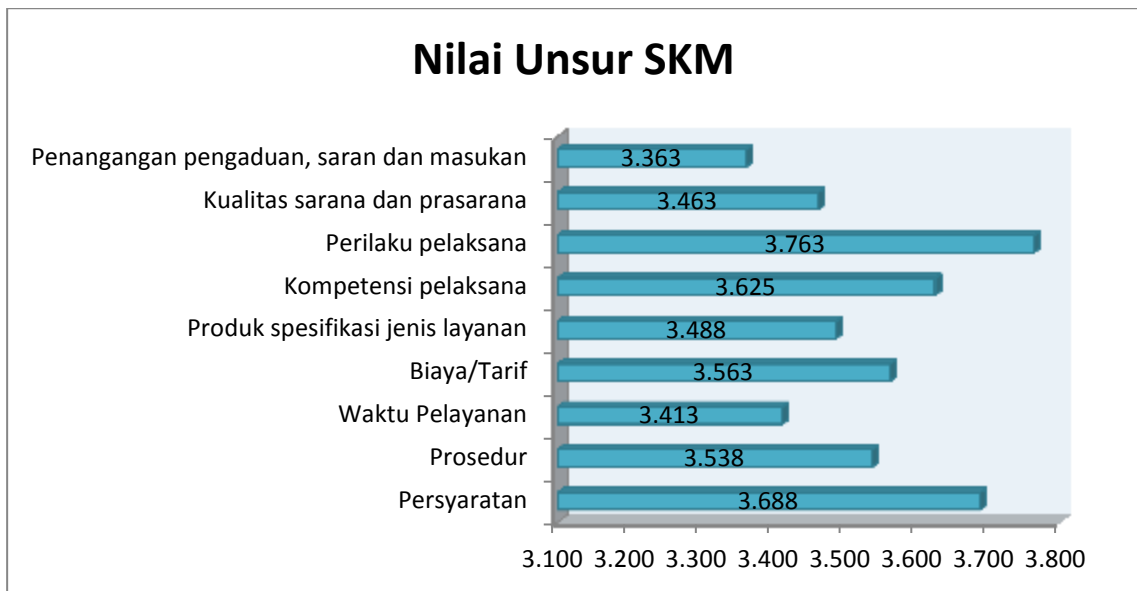
Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Adapun nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh setiap unsur pelayanan pada BGP Provinsi Sumatera Barat adalah sesuai tabel berikut:

Tabel II
 Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	3,688
2	Prosedur	3,538
3.	Waktu Pelayanan	3,413
4	Biaya/Tarif	3,563
5	Produk spesifikasi jeni layanan	3,488
6	Kompetensi pelaksana	3,625
7	Perilaku pelaksana	3,763
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,463
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,363
	Total	3,544

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar = $3,574 \times 25 = 88,611$
- b) Mutu Pelayanan : A
- c) Kinerja unit pelayanan : Sangat Baik



Gambar 1. Grafik nilai unsur SKM

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

Tabel III

Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	NRR per unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan	3,688	0.410
2	Prosedur	3,538	0,393
3	Waktu Pelayanan	3,413	0.379
4	Biaya/Tarif	3,563	0,396
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,488	0,388
6	Kompetensi pelaksana	3,625	0.403
7	Perilaku pelaksana	3,763	0.418
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,463	0.385
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,363	0.374
Nilai indeks			3,544
Nilai indeks setelah dikonversi (Nix25)			88,611

B. Analisis Hasil Pengolahan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata 3,544, dan masih berada pada nilai interval 3,5324 – 4,00 dengan kategori **Sangat Baik** merupakan unsur-unsur pelayanan yang berada di interval sangat baik yaitu:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Biaya/tarif;
4. Kompetensi pelaksana;
5. Perilaku pelaksana

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa masih ada unsur pelayanan yang perlu diperbaiki dan mendapatkan perhatian serius yaitu :

- Waktu layanan
Waktu layanan yang belum diinformasikan kepada pengguna, serta perlu dibuatkan edaran secara luring dan daring waktu pelayanan di BGP Provinsi Sumatera Barat, jadwal istirahat serta termasuk penanganan pertanyaan di luar jam kantor.
- Produk spesifik jenis layanan
Dalam rangka perbaikan atau peningkatan persyaratan dan prosedur pelayanan kepada masyarakat, jika terdapat perubahan persyaratan maupun prosedur layanan, penyedia layanan publik perlu mempublikasikan atau mengkomunikasikan kepada masyarakat melalui media cetak/elektronik atau banner yang tersedia di unit pelayanan publik.
- Kualitas sarana dan prasarana
Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur sarana prasarana dilakukan dengan perbaikan sarana-prasaranan yang ada seperti ruangan atau fasilitas pendukung yang berkaitan dengan pelayanan publik. Penambahan fasilitas pendukung seperti akses jaringan internet yang tersebar ke seluruh area layanan, ketersediaan pelayanan fasilitas dengan perlakuan khusus khusus bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui.

- Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan muncul pada penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai rendah dalam kategori baik disebabkan karena petugas layanan yang tetap dan di-SK-kan, belum ada sehingga penanganan pengaduan tidak tepat waktu atau slow respon yang menyebabkan rendahnya penilaian pada unsur tersebut dan belum ada jalur resmi pengaduan yang ditetapkan oleh BGP Provinsi Sumatera Barat seperti SP4N lapor!.

C. Rencana Tindak Lanjut

Terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode bulan Januari sampai dengan Maret 2025 di lingkungan BGP Provinsi Sumatera Barat, terdapat beberapa hal yang perlu ditindaklanjuti diantaranya:

1. Terkait masih rendahnya nilai pada komponen waktu layanan, hal yang perlu ditindaklanjuti perlu informasi jadwal pelayanan kepada pengguna, serta perlu dibuatkan edaran secara luring dan daring waktu pelayanan di BGP Provinsi Sumatera Barat, jadwal waktu istirahat serta termasuk penanganan pertanyaan di luar jam kerja.
2. Untuk produk spesifik perlu dibuat ragam/jenis layanan yang diberikan dan diinformasikan melalui media cetak atau elektronik.
3. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur sarana prasarana dilakukan dengan perbaikan sarana-prasaranan yang ada seperti ruangan atau fasilitas pendukung yang berkaitan dengan pelayanan publik seperti parker untuk tamu, ruang tunggu, WC untuk disabilitas, ruang laktasi dan ruang tempat bermain anak.
4. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan penambahan fitur layanan pengaduan di laman web BGP Provinsi Sumatera Barat dan penyediaan ruang pengaduan untuk layanan pengaduan secara langsung.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan BGP Provinsi Sumatera Barat dipersepsikan **Sangat Baik** oleh para pengguna layanan. Hal ini terlihat dari hasil/pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berada pada nilai interval konversi 88,31 – 100. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan adalah **88.611**
2. Lima jenis layanan telah menunjukkan kategori amat baik yaitu persyaratan, prosedur, biaya/tarif, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. Unsur layanan yang perlu ditingkatkan antara lain waktu pelayanan, produk spesifik jenis layanan, kualitas sarana prasarana, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan

B. Rekomendasi

1. Perlu adanya tindak lanjut/upaya untuk meningkatkan waktu pelayanan, produk spesifik jenis layanan, kualitas sarana prasarana, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu diupayakan dengan meningkatkan kemampuan petugas layanan melalui pelatihan baik itu petugas offline di Unit Layanan terpadu maupun petugas yang menjawab pertanyaan melalui *online* melalui WA *helpdesk*, dan lain-lain.
3. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan.

LAMPIRAN I

DAFTAR PERTANYAAN INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di BGP Provinsi Sumatera Barat (P1)
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur layanan di BGP Provinsi Sumatera Barat? (P2)
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di BGP Provinsi Sumatera Barat? (P3)
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan akses layanan di BGP Provinsi Sumatera Barat?(P4)
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di BGP Provinsi Sumatera Barat? (P5)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di BGP Provinsi Sumatera Barat? (P6)
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di BGP Provinsi Sumatera Barat? (P7)
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana layanan di BGP Provinsi Sumatera Barat? (P8)
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan layanan di BGP Provinsi Sumatera Barat? (P9)
10. Berikan masukan dan saran. (P10)

LAMPIRAN II**DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025**

No Resp	NILAI RUANG LINGKUP LAYANAN									KET
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
6	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
7	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
8	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
9	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
10	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
12	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
13	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
14	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
16	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
17	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
20	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
21	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
22	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
23	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
24	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
27	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
28	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
29	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
33	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
34	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
36	3	4	3	4	4	3	4	3	3	

37	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
38	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
39	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
40	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
41	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
42	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
43	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
44	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
47	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
48	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
49	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
50	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
51	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
52	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
53	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
56	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
57	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
58	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
59	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
60	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
61	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
62	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
63	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
64	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
67	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
68	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
69	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
70	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
71	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
72	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
73	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
74	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
75	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
76	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
77	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
79	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
80	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
Jml	295	283	273	285	279	290	301	277	269	

Jml tertimbang	3.688	3.538	3.413	3.563	3.488	3.625	3.763	3.463	3.363	
NRR Tertimbang	0.410	0.393	0.379	0.396	0.388	0.403	0.418	0.385	0.374	
Indek kepuasan	3.544									
Nilai IKM	88.611									

