

## **ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS DI DINAS KESEHATAN KOTA PAYAKUMBUH 2016**

**Loli Fitri**

*Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Kota Payakumbuh Sumatera Barat  
e-mail: lolifitri31@yahoo.co.id*

*Abstrak. Untuk menilai kualitas Pelayanan Publik dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Tujuan SKM mengetahui tingkat kinerja dari Puskesmas di Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh. SKM dilakukan 8 Puskesmas terdiri 9 Ruang Lingkup yang akan dinilai. SKM dilaksanakan bulan Mei s.d Juni Tahun 2016, jumlah sampel sebanyak 100 responden yang menjadi pengguna layanan. Pengambilan data melalui wawancara tatap muka dengan kuesioner terstruktur. Data diolah dan dianalisa sesuai dengan pedoman SKM terhadap penyelenggara pelayanan publik. Hasil analisis SKM dari 8 Puskesmas yaitu : 1. Puskesmas Ibul indeks 80,27 kategori B, 2. Puskesmas Parit Rantang indeks 80,16 kategori B, 3. Puskesmas Payolanssek indeks 80,10 kategori B, 4. Puskesmas Lampasi indeks 81,10 kategori B, 5. Puskesmas Tarok indeks 80,66 kategori B, 6. Puskesmas Air Tabit indeks 81,35 kategori, 7. Puskesmas Tiakar indeks 81,41 kategori A, 8. Puskesmas Padang Karambia indeks 83,08 kategori A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh diperoleh 3 Puskesmas dengan kategori A (Sangat Baik) dan 4 Puskesmas dengan kategori B (Baik).*

**Kata Kunci :** *Survei Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik*

### **1. Pendahuluan**

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya. Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan

publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Daerah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani (UU No 25 th 2009).

## 2. Metodologi Penelitian

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2016 ini Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh telah melakukan Survei Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Puskesmas di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

Dasar hukum Survei Kepuasan Masyarakat adalah; (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; (2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; (3) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat; (4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; (5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik; (6) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah; (7) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik; (8) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; (9) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; (10) Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor : 26 Tahun 2015 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pengertian Umum Survei Kepuasan Masyarakat (Permenpan No 15 th 2014) 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 public;(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 public; (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 public; (6) penerima pelayanan publik adalah perorangan, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public; (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 (Sugiyono, 2008, Permenpan No 15 th 2014). Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah; (1) untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya; (2) untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public; (3) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan public; (4) untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan public; (5) untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh; (6) adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; (7) sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh; (8) untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public (Perwako No 26 th 2015). Survei Kepuasan Masyarakat dapat bermanfaat sebagai berikut; (1) diketahuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic; (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 public; (3) diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap

kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan public; (4) diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing ruang lingkup dalam penyelenggara pelayanan public; (5) diketahuinya 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 Kesehatan Kota Payakumbuh; (9) diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh. Hasil yang ingin dicapai adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh

Dari keseluruhan kuesioner (100 kuesioner) pada 8 Puskesmas di dinas kesehatan Kota Paykumbuh dapat terisi dengan baik dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut yang terdiri dari 9 ruang lingkup, yaitu : Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifik Jenis Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana. Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 ruang lingkup yang di ukur dalam Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diperoleh hasil skor Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas di Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh diperoleh hasil; (1) Puskesmas Ibul : 80,27 mutu pelayanan B dengan kategori BAIK; (2) Puskesmas Parit Rantang : 80,16 mutu pelayanan B dengan kategori BAIK; (3) Puskesmas Payolansek : 80,10 mutu pelayanan B dengan kategori BAIK; (4) Puskesmas Lampasi : 81,10 mutu pelayanan B dengan kategori BAIK; (5) Puskesmas Tarok : 80,66 mutu pelayanan B dengan kategori BAIK; (6) Puskesmas Air Tabit : 81,35 mutu pelayanan A dengan kategori SANGAT BAIK; (7) Puskesmas Tiakar : 81,41 mutu pelayanan A dengan kategori SANGAT BAIK; (8) Puskesmas Padang Karambia : 83,08 mutu pelayanan A dengan kategori SANGAT BAIK.

**Tabel 1**

#### Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

**Tabel 2**  
**Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat**  
**(SKM) 9 Ruang Lingkup Pelayanan 8 Puskesmas di Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh**

Ruang Lingkup Pelayanan	NRR Ibu	NRR Parit Rantang	NRR Payolasek	NRR Lampasi	NRR Tarok	NRR Air Tabit	NRR Tiakar	NRR Pdg Krambia	NRR Ruang Lingkup
Persyaratan	3.140	3.100	3.150	3.070	3.180	3.240	3.310	3.380	3.196
Prosedur	3.310	3.180	3.200	3.200	3.400	3.310	3.370	3.540	3.314
Waktu Pelayanan	3.150	3.100	3.230	3.090	3.290	3.160	3.170	3.420	3.201
Biaya/Tarif	3.190	3.280	3.260	3.670	3.240	3.420	3.460	3.430	3.369
Produk Spesifik Jenis Layanan	3.300	3.220	3.260	3.210	3.230	3.200	3.270	3.340	3.254
Kompetensi Pelaksana	3.270	3.310	3.200	3.070	3.260	3.240	3.310	3.250	3.239
Perilaku Pelaksana	3.290	3.310	3.240	3.100	3.170	3.230	3.260	3.170	3.221
Maklumat Pelayanan	3.110	3.180	3.100	3.030	3.150	3.090	3.140	3.090	3.111
Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	3.140	3.180	3.200	3.760	3.120	3.400	3.020	3.290	3.264
NRR 9 Ruang Lingkup Pelayanan	3.211	3.206	3.204	3.244	3.226	3.254	3.256	3.323	3.241
Nilai Indeks Puskesmas	80.27	80.16	80.10	81.10	80.66	81.35	81.41	83.08	

Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 62,51 – 81,25. Nilai SKM yang diperoleh yaitu : pada 9 ruang lingkup pelayanan = 70,22. Ruang lingkup pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah mengenai Biaya / Tarif (rata-rata 3,369) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan (rata-rata 3,111).

Bedasarkan hasil Survei kepuasan Masyarakat ada beberapa saran yang dapat dilakukan yaitu; (1) perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan; (2) perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian biaya pelayanan pada Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat; (3) peningkatkan 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; (4) 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; (5) diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah dengan cara memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas dan memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan; (6) 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; (7) kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin Indeks dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## Daftar pustaka

- Alimul, Aziz, 2000, Metode Penelitian Kebidanan & Teknik Analisis Data, Salemba, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2006, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Rineka Cipta, Jakarta.
- Bungin, B, 2007, Penelitian Kualitatif, Prenada Media Group, Jakarta.
- Husaini Usman, dan R. Purnomo Setiady Akbar, 2006, Pengantar Statistika, Bumi Aksara, Jakarta.
- Husein Umar, 2005, Metode Penelitian, Salemba, Jakarta.
- John, C dan Michael Minor, 2002, Perilaku Konsumen, Jilid Kedua, Erlangga, Jakarta.
- Kamus Besar bahasa Indonesia, 1990, Balai Pustaka, Jakarta.
- Kencana Syafii'ie, 1999, Ilmu Administrasi Publik, Rineka Cipta, Jakarta.
- Moenir, 2002, Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta
- , 2002, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni, 2006, Metodologi Penelitian Bisnis, ANDI, Yogyakarta.
- Siagian S.P. (1997), Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta.
- Soegoto, Dedi Sulistiyo, Pengaruh Kinerja Bauran Pemasaran Jasa dan Keunggulan Positions Terhadap Kepuasan Penumpang dan Implikasinya pada Kepercayaan Penumpang
- Sugiyono, 2008, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung.
- , 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung.
- Supardi, 2005, Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis, UII Press, Yogyakarta.
- 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 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
- Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor : 26 Tahun 2015 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.