



PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
KABUPATEN BLITAR
2025**

KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin terkait kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu perlunya dilakukan survei. Pelaksanaan survei didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

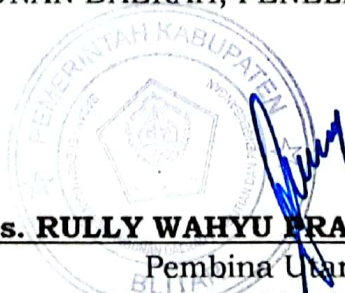
Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat pengguna layanan mengenai pengalaman selama memperoleh pelayanan di Bappedalitbang Kabupaten Blitar.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan di Bappedalitbang dan masyarakat pengguna layanan di Bappedalitbang Kabupaten Blitar.

Blitar, 28 September 2025

Plt. KEPALA BADAN PERENCANAAN

PEMBANGUNAN DAERAH, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN,



Drs. RULLY WAHYU PRASETYOWANTO, M.E

Pembina Utama Muda

NIP. 19750902 199412 1 002

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
Bab I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Dasar Hukum	I-2
1.3 Tujuan dan Manfaat	I-3
1.4 Metode Survei Pengumpulan Data	I-4
1.5 Waktu Pelaksanaan SKM	I-6
1.6 Penentuan Jumlah Responden	I-6
Bab II PENGUMPULAN DATA SUERVEY KEPUASAN MASYARAKAT	II-7
2.1 Pelaksanaan SKM	II-7
2.2 Metode Data SKM	II-7
2.2.1 Metode Pengumpulan Data	II-7
2.2.2 Metode Pengolahan Data	II-9
2.3 Lokasi Pengiumpulan Data	II-10
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	II-10
2.5 Jumlah Responden	II-11
Bab III HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	III-12
3.1 Profil Responden	III-12
3.2 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	III-13
3.2.1 Pengukuran Secara Parsial	III-13
3.2.2 Pengukuran Secara Bersama-sama	III-17
3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	III-19
3.4 Tren Nilai SKM	III-20
3.5 Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	III-21
Bab IV KESIMULAN	IV-23
LAMPIRAN	
1. Kuesioner e-sukma Jatim	
2. Hasil Olah Dtaa SKM	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Profil Responden SKM Berdasarkan Jenis Kelamin	III-12
Gambar 3.2 Grafik Nilai Konversi IKM Pelayanan Bappedalitbang	III-18
Gambar 3.3 Grafik Nilai IKM Pelayanan Bappedalitbang	III-20

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat	II-7
Tabel 2.2 Nilai Presepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	II-10
Tabel 2.3 Jadwal Penyusunan Laporan SKM	II-11
Tabel 3.1 Rsponden berdasarkan Jenis Kelamin	III-12
Tabel 3.2 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	III-13
Tabel 3.3 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur	III-13
Tabel 3.4 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Waktu Penyelesaian	III-14
Tabel 3.5 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Biaya/tarif	III-15
Tabel 3.6 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	III-15
Tabel 3.7 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kompetensi Pelaksana	III-16
Tabel 3.8 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Perilaku Pelaksana	III-16
Tabel 3.9 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Penanganan pengaduan, saran dan masukan	III-16
Tabel 3.10 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	III-17
Tabel 3.11 Berdasarkan pengukuran terhadap kepuasan Masyarakat	III-17
Tabel 3.12 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Perilaku Pelaksana	III-20

Tabel 3.13 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	III-21
Tabel 3.14 Rencana Tindak Lanjut Yang Telah di Laksanakan	III-22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, adil, transparan, dan akuntabel, diperlukan sistem penyelenggaraan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Bappedalitbang Kabupaten Blitar menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Sebagai tindak lanjut dari amanat tersebut, pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah menetapkan pedoman bagi setiap penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi instrumen penting dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan publik, sekaligus menjadi dasar

dalam perumusan kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Kabupaten Blitar (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4118);
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
5. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
6. Undang-undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan, Pengelolaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
7. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 21438);
8. Undang-undang No 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 53. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4389);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan, hambatan, dan potensi perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bappedalitbang Kabupaten Blitar;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Memperkuat komitmen organisasi dalam mewujudkan pelayanan prima dan budaya kerja berorientasi pada kepuasan masyarakat
6. Menjadi dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan agar semakin efektif, efisien, dan sesuai harapan masyarakat; dan

7. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

Bappedalitbang Kabupaten Blitar sebagai perangkat daerah yang memiliki tugas dalam bidang perencanaan pembangunan daerah, penelitian, dan pengembangan, berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan sesuai kebutuhan pemangku kepentingan. Pelaksanaan SKM dilakukan secara berkala untuk memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, seperti pelayanan data dan informasi perencanaan, fasilitasi penelitian, serta dukungan pengembangan kebijakan daerah.

Hasil SKM ini tidak hanya menjadi alat ukur kinerja pelayanan, tetapi juga menjadi bahan penyusunan rencana tindak lanjut (RTL) yang akan digunakan sebagai pedoman dalam perbaikan dan inovasi pelayanan publik di lingkungan Bappedalitbang Kabupaten Blitar. Dalam laporan ini juga disajikan realisasi tindak lanjut hasil survei periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap prinsip continuous improvement (perbaikan berkelanjutan) dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4 Metode Survei Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Bappedalitbang Kabupaten Blitar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei. Pelaksanaan SKM menggunakan e-sukma yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Bappedalitbang Kabupaten Blitar yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis

layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 9 (sembilan) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) minggu.

1.6 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 52 orang dan sampel sebanyak 48 responden.

BAB II

PENGUMPULAN DATA

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 PELAKSANAAN SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Bappedalitbang Kabupaten Blitar dengan membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat. Tim Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM. Kuesioner berupa daftar pertanyaan yang mengarah pada kegiatan pelayanan yang baik, prima dan jauh dari unsur korupsi, terbagi dalam I unsur pelayanan, seperti penjelasan tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1 Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur	Keteranga
1	U1	Persyaratan dalam proses pelayanan
2	U2	Sistem, mekanisme dan prosedur dalam proses pelayanan
3	U3	Waktu penyelesaian dalam proses pelayanan
4	U4	Biaya/tarif dalam proses pelayanan
5	U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan dalam proses pelayanan
6	U6	Kompetensi pelaksana/petugas pelayanan dalam proses pelayanan
7	U7	Perilaku pelaksana/petugas pelayanan
8	U8	Penanganan pengaduan, proses pelayanan
9	U9	Sarana dan Prasarana yang ada dan menunjang dalam proses pelayanan

Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

2.2 METODE PENGUMPULAN DATA

2.2.1 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan kepada perangkat daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kuesioner dibagikan secara manual maupun online melalui link yang ada di website Bappedalitbang Kabupaten Blitar atau

scan barcode. Kuesioner terdiri dari 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. Kesembilan unsur yang ada dalam kuesioner SKM Bappedalitbang Kabupaten Blitar, antara lain:

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 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, ketrampilan, 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).

2.2.2 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai SKM Unit Pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

$$\text{IKM Konversi} = \text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel 2.2 sebagai berikut:

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Internal IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 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

Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Laporan atas hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara online dengan menggunakan aplikasi SKM;
- b. Dari aplikasi SKM diperoleh penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Nilai IKM dikategorikan dengan menggunakan tabel sebagaimana diatas.

2.3 LOKASI PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan di lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Bappedalitbang Kabupaten Blitar. Pengumpulan data dilakukan secara online baik melalui link, scan barcode maupun mengisi di website Bappedalitbang Kabupaten Blitar.

2.4 WAKTU PELAKSANAAN SKM

Waktu pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah selama 9 (Sembilan) bulan kalender, dimulai pada minggu pertama Januari 2025 sampai dengan minggu keempat bulan September 2025.

Tabel 2.3 Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Pelaksanaan
1	Persiapan	5 (lima) hari kerja
2	Pengumpulan Data	9 (sembilan) bulan
3	Pengolahan dan Analisis Data Survei	5 (lima) hari kerja
4	Penyusunan Laporan	5 (lima) hari kerja

Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

2.5 JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden yang ditetapkan sebagai target kuesioner SKM selama 9 bulan sesuai kesepakatan adalah 48 orang. Jika target responden tidak tercapai, maka nilai IKM dianggap nol (0) walaupun nilai yang diperoleh tinggi. Kriteria responden adalah para pengguna layanan pada Bappedalitbang Kabupaten Blitar dengan 3 jenis layanan, yaitu layanan informasi, layanan konsultasi dan layanan surat izin penelitian.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

3.1 PROFIL RESPONDEN

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 48 orang responden, Berikut dipaparkan profil responden berdasarkan survey kepuasan masyarakat yang meliputi: Jenis kelamin dan kelompok usia dengan rincian sesuai tabel 3.1 berikut :

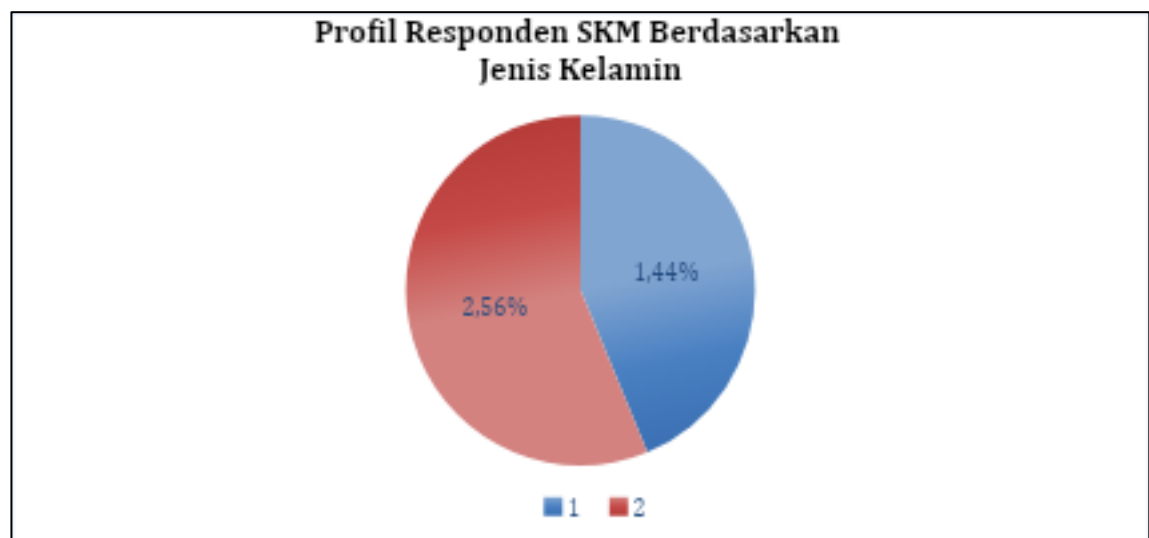
3.1.1 Jenis Kelamin

Tabel 3.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	21	43,75%
		Perempuan	27	56,25%

Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

Berdasarkan data di atas diketahui jumlah laki-laki sebanyak 21 orang dengan persentase 43,75% dan responden Perempuan sebanyak 27 orang dengan persentase sebesar 56,25%. Apabila digambarkan dalam grafik sebagai mana berikut:



Gambar 3.1 Persentase sebaran responden berdasarkan jenis kelamin
Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

3.2 PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

3.2.1 Pengukuran Secara Parsial

3.2.1.1 Persyaratan

Tabel 3.2 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Persyaratan

Unsur	Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
U1	Persyaratan	3,42	85,50	B	Baik

Sumber : Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

Persyaratan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi atau dilengkapi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,42 dan dengan nilai konversi 85,50 maka dapat disimpulkan rata-rata responden menyatakan pelayanan pada unsur persyaratan dinyatakan Baik.

3.2.1.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel 3.3 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Unsur	Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,46	86,50	B	Baik

Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,46 dan dengan nilai konversi 86,50 maka dapat disimpulkan rata-rata responden baik dengan pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

3.2.1.3 Waktu Penyelesaian

Tabel 3.4 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Waktu Penyelesaian

Unsur	Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
U3	Waktu Penyelesaian	3,42	85,50	B	Baik

Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,42 dan dengan nilai konversi 85,50 maka dapat disimpulkan rata-rata responden baik pada unsur waktu pelayanan.

3.2.1.4 Biaya/tarif

Tabel 3.5 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Biaya/tarif

Unsur	Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
U4	Biaya/Trif	3,98	99,50	A	Sangat Baik

Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,98 dan dengan nilai konversi 99,50 maka dapat disimpulkan rata-rata responden sangat baik pada unsur Biaya/Tarif. berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

3.2.1.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 3.6 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur	Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,56	89,00	A	Sangat Baik

Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,56 dan dengan nilai konversi 89,00 maka dapat disimpulkan rata-rata responden sangat baik pada unsur produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

3.2.1.6 Kompetensi Pelaksana

Tabel 3.7 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kompetensi Pelaksana

Unsur	Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana	3,52	88,00	B	Baik

Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,52 dan dengan nilai konversi 88,00 maka dapat disimpulkan rata-rata responden baik pada Kompetensi Pelaksana.

3.2.1.7 Perilaku Pelaksana

Tabel 3.8 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Perilaku Pelaksana

Unsur	Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
U7	Perilaku Pelaksana	3,56	89,00	A	Sangat Baik

Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,56 dan dengan nilai konversi 89,00 maka dapat disimpulkan rata-rata responden sangat baik pada unsur Perilaku Pelaksana.

3.2.1.8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tabel 3.9 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Unsur	Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,92	98,00	A	Sangat Baik

Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,92 dan dengan nilai konversi 98,00 maka dapat disimpulkan rata-rata responden Sangat Baik pada unsur Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

3.2.1.9 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 3.10 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur	Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
U9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,48	87,00	B	Baik

Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

3.2.1.10 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 3.10 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur	Elemen SKM	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
U9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,48	87,00	B	Baik

Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

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). Berdasarkan hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,48 dan dengan nilai konversi 87,00 maka dapat disimpulkan rata-rata responden baik pada unsur Sarana prasarana.

3.2.2 Pengukuran Secara Bersama-Sama

Berdasarkan pengukuran secara parsial tersebut di atas, dapat dilakukan pengukuran secara simultan, baik dari aspek nilai kepuasan masyarakat. Pengukuran simultan berdasarkan 9 (Sembilan) variable di atas, dapat dirangkum sebagai berikut:

Tabel 3.11 Berdasarkan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat, didapatkan hasil sebagai berikut:

Elemen SKM	IKM	Koversi
Persyaratan	3,42	85,50
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,46	86,50
Waktu Penyelesaian	3,42	85,50
Biaya/Tarif	3,98	99,50
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,56	89,00
Kompetensi Pelaksana	3,52	88,00
Perilaku Pelaksana	3,56	89,00

Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,92	98,00
Sarana dan Prasarana	3,48	87,00
Rata-Rata	3,55	88,86

Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

Berdasarkan tabel di atas rata-rata hasil survey kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Blitar dengan Nilai IKM 3,59 dan Nilai Konversi IKM 89,77. Berdasarkan interval kinerja unit layanan menunjukkan secara keseluruhan responden menyatakan pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Blitar pada kategori sangat baik. Berdasarkan data Layanan tabel di atas dapat disajikan grafik nilai konversi layanan unit sebagai berikut:



Gambar 3.2 Grafik Nilai IKM Pelayanan Bappedalitbang

Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

Berdasarkan grafik di atas pada unsur U4 (Biaya/Tarif) memiliki nilai konversi kepuasan tertinggi sebesar 99,50 disusul U8 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) memiliki nilai konversi kepuasan tertinggi kedua sebesar 98,00 masing-masing menunjukkan responden sangat baik. Sedangkan unsur U5 dan U7 (Produk Spesifikasi Jenis

Pelayanan, Perilaku Pelaksana) nilai konversi pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 89,00 dan Perilaku Pelaksana 89,00 pada kategori Baik, U6 Kompetensi Pelaksana sebesar 88,00 pada kategori baik, U9 (Sarana dan Prasarana) sebesar 87,00 pada kategori baik, U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) sebesar 86,50 pada kategori baik; U1 dan U3 (Persyaratan dan Waktu Penyelesaian) dengan nilai sama yaitu 85,50 pada kategori baik.

3.3 ANALISIS MASALAH DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan waktu pelayanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan dan waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.42.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai waktu pelayanan yang lama.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih cepat, mudah dipahami dan dapat diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

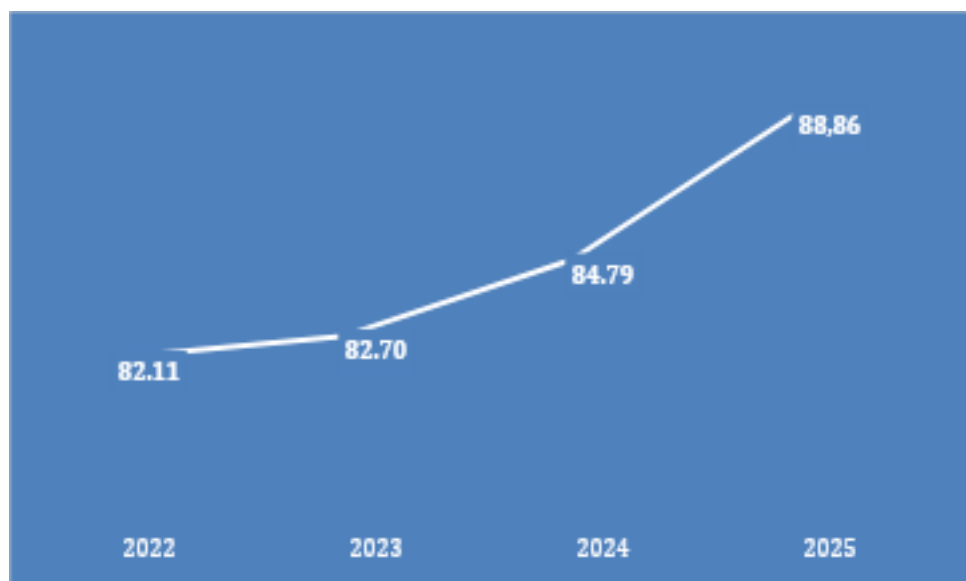
**Tabel 3.12 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat
pada Perilaku Pelaksana**

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Menyelenggarakan forum internal untuk mereviu standar pelayanan	Desember 2025	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
2	Waktu Pelayanan	Membuat SOP pelayanan	Januari 2026	Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

3.3 TREN NILAI SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 3.2 Grafik Nilai IKM Pelayanan Bappedalitbang
Sumber : Bappedalitbang, 2025 (diolah).

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Blitar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.