



PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR



LAPORAN SKM TRIWULAN I BAPPEDALITBANG

2026



<https://bappedalitbang.blitarkab.go.id/>



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Kabupaten Blitar Triwulan I Tahun 2026 dapat disusun dengan baik.

Penyusunan Laporan SKM ini merupakan salah satu bentuk implementasi dari komitmen Bappedalitbang Kabupaten Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, serta sebagai amanat penyelenggaraan pelayanan publik untuk melakukan evaluasi kinerja secara berkala. Pelaksanaan SKM ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mengatur pentingnya pengukuran tingkat kepuasan masyarakat sebagai dasar peningkatan kualitas layanan. Survei ini dilaksanakan guna memperoleh gambaran tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, sekaligus sebagai bahan evaluasi dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan kedepan.

Laporan ini memuat hasil pengukuran tingkat kepuasan penerima layanan terhadap berbagai unsur pelayanan yang diberikan oleh Bappedalitbang Kabupaten Blitar selama Triwulan I Tahun 2026. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan serta langkah strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan penerima layanan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kami mengharapkan masukan, saran, dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak demi penyempurnaan di masa mendatang.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini.

Blitar, 10 April 2026
Kepala Badan Perencanaan Pembangunan
Daerah, Penelitian dan Pengembangan,



SISILIA DYAH KRISTIANI, S.Sos., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19731221 199302 2 002

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	1
1.3 Tujuan dan Manfaat	2
BAB II PENGUMPULAN SKM BAPPEDALITBANG	4
2.1 Pelaksanaan SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Metode Pengolahan Data	5
2.4 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.5 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.6 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PELAKSANAAN SKM BAPPEDALITBANG	8
3.1 IKM (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) dan Analisisnya	8
3.2 Profil Responden	11
3.3 Pengukuran Simultan	12
3.4 Rencana Tindak Lanjut	13
3.5 Tren Nilai SKM	14
3.6 Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	14
BAB IV PENUTUP	16
Kesimpulan	16

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat	4
Tabel 2.2	Nilai Presepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	6
Tabel 2.3	Jadwal Pelaksanaan SKM	6
Tabel 3.1	IKM per Unit Layanan dan Per Unsur Layanan	8
Tabel 3.2	Reponden berdasarkan Jenis Kelamin	12
Tabel 3.3	Nilai IKM	12
Tabel 3.4	Rencana Tindak Lanjut	14
Tabel 3.5	Rencana Tindak Lanjut yang telah dilaksanakan	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Persentase sebaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin	12
Gambar 3.2 Grafik Nilai IKM Pelayanan Bappedalitbang	13
Gambar 3.3 Tren Nilai IKM Bappedalitbang	14

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.

Selain Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, telah disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Menteri PANRB) Nomor 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 diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Kabupaten Blitar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Blitar, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna layanan. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Bappedalitbang untuk terus-menerus melakukan perbaikan dan dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan Masyarakat sebagai pengguna layanan.

1.2 Dasar Hukum

Penyusunan Laporan SKM Bappedalitbang Kabupaten Blitar Triwulan I Tahun 2026 didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai

berikut :

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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
4. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
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 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022;
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat,

terhadap mutu dan kualitas pelayanan dilingkup Bappedalitbang Kabupaten Blitar.

Dengan diselenggarakannya SKM 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;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat pengguna layanan dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM BAPPEDALITBANG

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Bappedalitbang Kabupaten Blitar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana survei yang bertanggung jawab dalam seluruh jenis layanan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi *e-sukma* yang dapat dipindai melalui *scan barcode* oleh pengguna layanan. Terdapat 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 tersebut disajikan pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat

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

Sumber : Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

Berikut penjelasan pada masing-masing unsur pelayanan :

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*.

2.3 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei terhadap 9 unsur pelayanan di atas, 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 :

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

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

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

Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 kategori nilai interval SKM dibagi menjadi 4 (empat) kategori mutu pelayanan yang 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 : Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

2.4 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit saat pelayanan sedang berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan mandiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya akan terinput pada aplikasi *e-sukma* jatim. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan selama jangka waktu satu tahun. Untuk mendapatkan nilai SKM Triwulan I maka data ditarik dari aplikasi untuk pengisian survei pada Januari-Maret 2026. Penyusunan laporan survey kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama kurang lebih 1 (satu) minggu.

Tabel 2.3 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulanan

No	Kegiatan	Pelaksanaan
1	Persiapan	1 (satu) hari kerja
2	Pengumpulan Data	3 (tiga) bulan
3	Pengolahan dan Analisis Data Survei	2-5 (dua-lima) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	5 (lima) hari kerja

Sumber : Bappedalitbang, 2026 (diolah)

2.6 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Bappedalitbang Kabupaten Blitar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Bappedalitbang Kabupaten Blitar dalam kurun waktu satu

tahun adalah sebanyak 63 unit kerja. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 56 orang.

KREJCIE & MORGAN									
N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	1000000	384
Note: N is Population Size; S is Sample Size					Source: Krejcie & Morgan, 1970				

Gambar 1.1 Bagan Krecjie & Morgan
 Sumber : e-sukma jatim, 2026

BAB III
HASIL PELAKSANAAN SKM BAPPEDALITBANG

3.1 IKM (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) dan Analisisnya

Berdasarkan Pengolahan data SKM Bappedalitbang diperoleh hasil sebagaimana tabel 3.1 berikut :

Tabel 3.1. IKM per Unit Layanan dan Per Unsur Layanan

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Realisasi Tindak Lanjut (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah	Triwulan I 2026	3.43	3.14	3.14	3.71	3.29	3.29	3.43	3.86	3.00	83,5	B (Baik)	7	Elektronik (E-SUKMA)	1. Sarana Prasarana (U9) 2. Sistem/Mekanisme/Prosedur (U2) 3. Waktu penyelesaian (U3)	100%
2	Layanan Umum Bappedalitbang	Triwulan I 2026	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	79.75	B (Baik)	1	Elektronik (E-SUKMA)	1. Persyaratan (U1) 2. Sistem/Mekanisme/Prosedur (U2) 3. Waktu penyelesaian (U3) 4. Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Realisasi Tindak Lanjut (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
																5. Kompetensi Pelaksana (U6) 6. Perilaku Pelaksana (U7) 7. Sarana dan Prasarana (U9)	
3	Koordinasi Perencanaan Bidang Pemerintahan Bagian PPM	Triwulan I 2026	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Koordinasi Perencanaan Bidang Pemerintahan Bagian Litbang	Triwulan I 2026	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	Koordinasi Perencanaan Bidang Pemerintahan Bagian Setda	Triwulan I 2026	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Koordinasi Perencanaan Bidang Pembangunan Manusia	Triwulan I 2026	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Koordinasi Perencanaan Bidang Perekonomian dan SDA	Triwulan I 2026	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Koordinasi Perencanaan Bidang Infrastruktur	Triwulan I 2026	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	Koordinasi Perencanaan Bidang Kewilayahan	Triwulan I 2026	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	Pelayanan Administrasi Perkantoran	Triwulan I 2026	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Realisasi Tindak Lanjut (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
11	Layanan Klinik Inovasi Daerah	Triwulan I 2026	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Sumber : Bappedalitbang, 2026 (diolah)

Berdasarkan hasil survei Triwulan I 2026 pada Bappedalitbang Kabupaten Blitar, dari total 11 jenis layanan yang ditetapkan, terdapat 2 layanan yang memperoleh nilai indeks, yaitu *Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah* dengan nilai 83,5 (kategori baik) dan *Layanan Umum Bappedalitbang* dengan nilai 79,75 (kategori baik). Sementara itu, 9 layanan lainnya belum memiliki nilai (kosong), yang menunjukkan bahwa pada periode tersebut belum terdapat responden melakukan pengisian terhadap survei yang disediakan.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa pengisian survei pada Triwulan I cenderung pada layanan yang memiliki intensitas interaksi langsung dengan pengguna layanan yang cukup tinggi. Layanan seperti *Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah* serta *Layanan Umum* merupakan jenis layanan yang relatif lebih sering diakses, mengingat pada Triwulan I adalah masa untuk melakukan evaluasi dan pelaporan yang berpeluang responden memberikan penilaian melalui pengisian survei saat interaksi dilakukan.

Adapun belum terisinya sebagian besar layanan dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: (1) rendahnya frekuensi pelayanan pada awal tahun anggaran, khususnya pada layanan koordinasi perencanaan yang cenderung bersifat internal atau lintas Perangkat Daerah; (2) belum optimalnya distribusi kuesioner kepada pengguna layanan pada masing-masing bidang; (3) karakteristik layanan yang tidak selalu berinteraksi langsung dengan masyarakat umum, atau pengguna layanan, melainkan lebih kepada fungsi koordinatif dan perencanaan; serta (4) kemungkinan masih terbatasnya pemahaman atau partisipasi pengguna layanan dalam mengisi survei.

Dengan demikian, hasil survei Triwulan I ini belum sepenuhnya merepresentasikan keseluruhan kinerja pelayanan di Bappedalitbang Kabupaten Blitar. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan pada Triwulan berikutnya, antara lain melalui optimalisasi pelaksanaan survei diseluruh jenis layanan, peningkatan jumlah responden, serta penguatan mekanisme distribusi dan pengisian kuesioner agar diperoleh data yang lebih komprehensif dan representatif.

3.2 Profil Responden

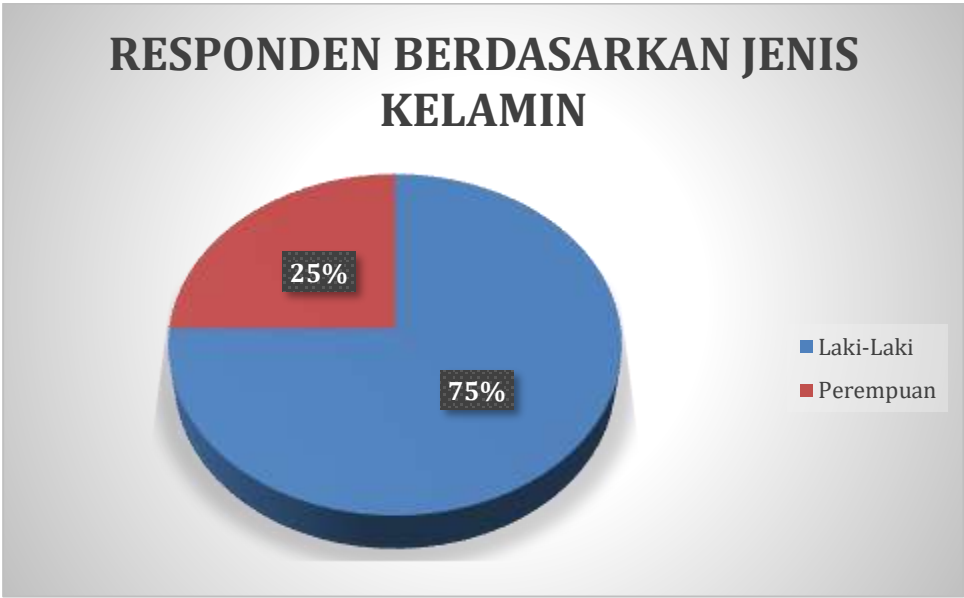
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan *Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah* sejumlah 7 responden terdiri dari 5 laki-laki dan 2 Perempuan dan *Layanan Umum Bappedalitbang* sejumlah 1 responden laki-laki. Berikut dipaparkan profil responden berdasarkan periodisasi survei jika dirinci dari jenis kelamin

Tabel 3.2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	6	75%
		Perempuan	2	25%

Sumber : Bappedalitbang, 2026 (diolah)

Berdasarkan data tersebut persentase responden laki-laki sebesar 75% dan responden perempuan sebesar 25%. Apabila digambarkan dalam grafik sebagaimana berikut:



Gambar 3.1 Persentase sebaran responden berdasarkan jenis kelamin

Sumber : Bappedalitbang, 2026 (diolah)

3.3 Pengukuran Simultan

Berdasarkan pengukuran secara simultan, dapat dirangkum sebagai berikut:

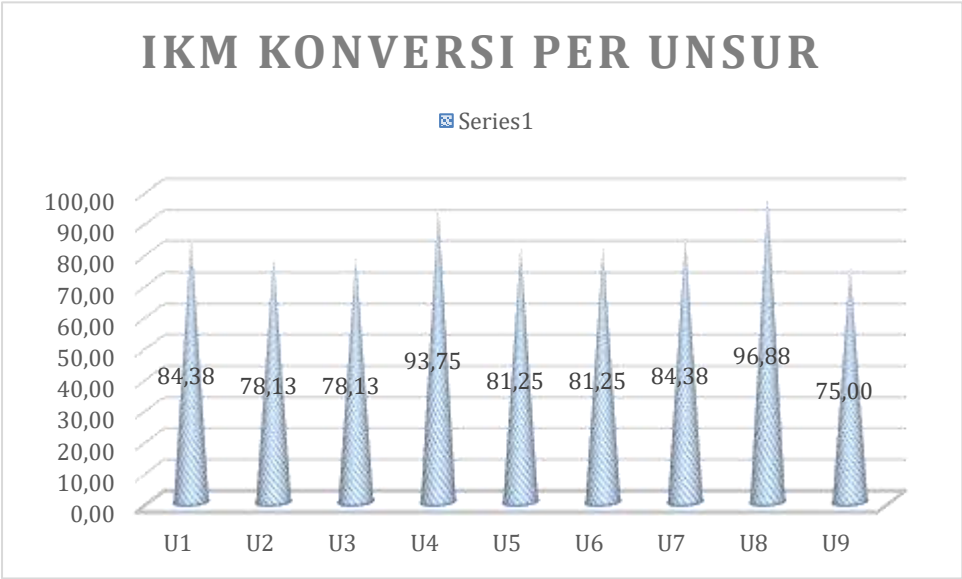
Tabel 3.3 Nilai IKM

Unsur SKM	IKM	Koversi
Persyaratan	3,38	84,38
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,13	78,13
Waktu Penyelesaian	3,13	78,13
Biaya/Tarif	3,75	93,75
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	81,25
Kompetensi Pelaksana	3,25	81,25
Perilaku Pelaksana	3,38	84,38
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,88	96,88
Sarana dan Prasarana	3,00	75,00
Rata-Rata	3,35	83,68

Sumber : Bappedalitbang, 2026 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata unsur SKM memperoleh nilai IKM 3,55 atau terkonversi pada angka 83,68. Berdasarkan interval kinerja unit layanan,

menunjukkan secara keseluruhan responden menyatakan pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Blitar pada kategori baik. Berdasarkan data tersebut, disajikan grafik nilai konversi unsur SKM sebagai berikut:



Gambar 3.2 Grafik Nilai IKM Pelayanan Bappedalitbang

Sumber : Bappedalitbang, 2026 (diolah)

Berdasarkan grafik di atas pada unsur U8 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) memiliki nilai konversi kepuasan tertinggi sebesar 96,88 disusul U4 (Biaya/Tarif) memiliki nilai konversi kepuasan tertinggi kedua sebesar 93,75. Keduanya menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik. Sementara, unsur U9 (Sarana dan Prasarana) memiliki nilai terkecil yaitu sebesar 75, disusul unsur U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) dan U3 (Waktu Penyelesaian) dengan indeks sebesar 78,13.

3.4 Rencana Tindak Lanjut

Analisis yang telah dilakukan di atas, dilakukan dalam rangka menyusun rencana perbaikan kualitas pelayan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan tersebut, dilakukan pada unsur yang memiliki nilai indeks terkecil sebagai prioritasnya, yang dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.4 Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana (U9)	Menyelenggarakan forum internal untuk membahas sarana dan prasarana	Triwulan III	Kepala Bappedalitbang
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	Menyebarkan SOP pelayanan	Triwulan II	Bidang Pengampu Pelayanan

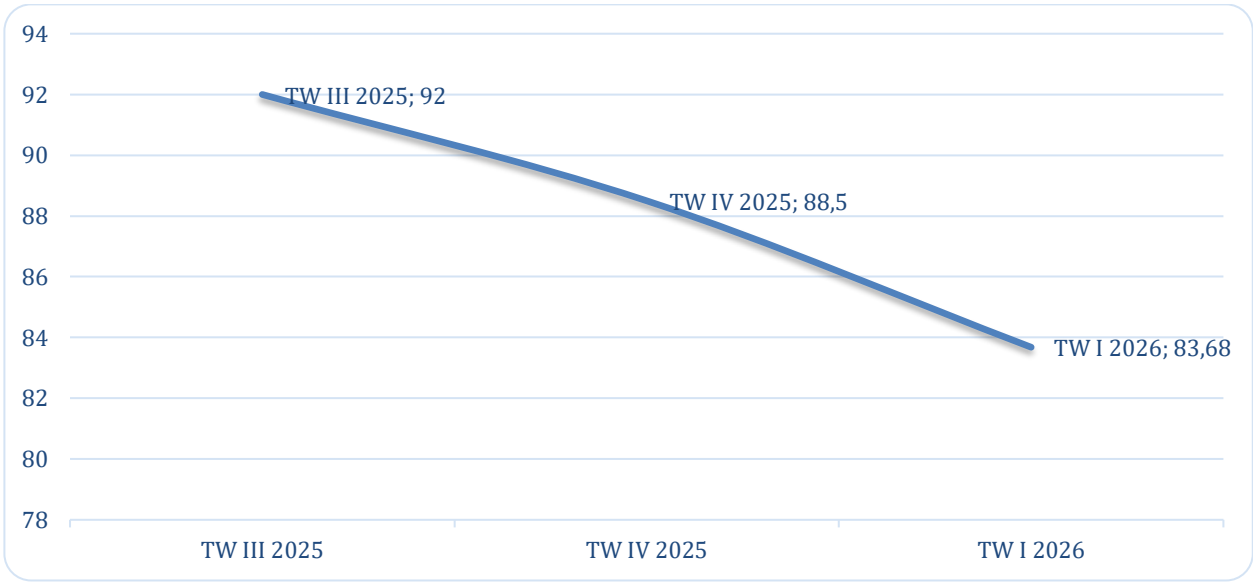
3	Waktu Penyelesaian (U3)	Menyebarkan SOP pelayanan	Triwulan II	Bidang Pengampu Pelayanan
---	-------------------------	---------------------------	-------------	---------------------------

Sumber : Bappedalitbang, 2026 (diolah)

3.5 Tren Nilai SKM

Pengukuran penilaian SKM pada Bappedalitbang mulai dilakukan pada Semester 2 2025, sehingga memiliki keterbatasan data trend triwulanan. Dengan kondisi demikian, pada periode ini belum dapat disandingkan kondisi hasil survei triwulan I tahun 2026 dibanding triwulan I tahun 2025 yang cenderung memiliki kondisi yang sama pada tahapan perencanaan dan pelaporan perencanaan pembangunan daerah.

Selanjutnya, grafik trend di bawah ini hanya menunjukkan angka hasil survei yang diambil berdasarkan periodisasi triwulanan yang juga memiliki perbedaan layanan yang ditetapkan antara tahun 2026 dan 2025.



Gambar 3.3 Tren Nilai IKM Bappedalitbang

Sumber : Bappedalitbang, 2026 (diolah)

3.6 Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Bappedalitbang Kabupaten Blitar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.5 Rencana Tindak Lanjut Yang Telah di Laksanakan

NO	Rencana Tindak Lanjut	RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut
1	Membagi Layanan Bappedalitbang dan Penanggung jawabnya	Sudah dirindaklanjuti dengan menetapkan 11 layanan pada Bappedalitbang di tahun 2026 beserta Bidang penanggung jawab layanan	Tantangan yang dihadapi berupa penyebarluasan/penyampaian form/tools survei oleh Bidang penanggung jawab layanan agar data dapat dikumpulkan seoptimal mungkin dalam rangka mendapatkan feedback dari responden selaku penerima/pengguna layanan

Sumber : Bappedalitbang, 2026 (diolah)

BAB IV PENUTUP

Kesimpulan

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan I Tahun 2026 yang dilakukan pada Januari hingga Maret, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Bappedalitbang Kabupaten Blitar, secara umum mendapatkan nilai 83,68 atau mencerminkan tingkat kualitas layanan yang “Baik”.
2. Berdasarkan telaah detail terhadap 9 (Sembilan) unsur SKM, U8 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) memiliki nilai kepuasan tertinggi sebesar 96,88 disusul U4 (Biaya/Tarif) dengan nilai kepuasan tertinggi kedua sebesar 93,75. Keduanya menunjukkan tingkat kepuasan yang “Sangat Baik”. Sementara, unsur U9 (Sarana dan Prasarana) memiliki nilai terkecil yaitu sebesar 75, disusul unsur U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) dan U3 (Waktu Penyelesaian) dengan nilai sebesar 78,13.
3. Dari hasil survei pada periode tersebut, telah dituangkan rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu yang memiliki nilai indeks terkecil.
4. Secara umum, inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.