



**Pemerintah
Kabupaten Blitar**

LAPORAN SKM TRIWULAN II

BAPPEDALITBANG

2026

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 II 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 II 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 Juni 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 TABEL

Tabel 2.1	Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat	4
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, 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	Responden berdasarkan Jenis Kelamin	12
Tabel 3.3	Nilai IKM	13
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	15

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 II 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 (SKM) dilaksanakan secara mandiri oleh Bappedalitbang Kabupaten Blitar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana survei yang bertanggung jawab pada 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	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 : 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 II maka data ditarik dari aplikasi untuk pengisian survei pada April-Juni 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 responden. 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 responden.

KREJIE & 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 II 2026	3.27	3.37	3.27	3.90	3.41	3.39	3.39	3.90	3.27	86.58	B (Baik)	51	Elektronik (E-SUKMA)	1. Persyaratan (U1) 2. Waktu Penyelesaian (U3) 3. Sarana dan Prasarana (U9)	100%
2	Layanan Umum Bappedalitbang	Triwulan II 2026	4.00	3.92	3.77	4.00	3.85	3.85	3.92	3.77	3.92	97.22	A (Sangat Baik)	13	Elektronik (E-SUKMA)	1. Waktu Penyelesaian (U3) 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	100%
3	Koordinasi Perencanaan Bidang Pemerintahan Bagian PPM	Triwulan II 2026	3.35	3.30	3.30	3.95	3.25	3.30	3.30	3.85	3.20	85.56	B (Baik)	20	Elektronik (E-SUKMA)	1. Sarana & Prasarana (U9) 2. Produk Spesifikasi (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						
4	Koordinasi Perencanaan Bidang Pemerintahan Bagian Litbang	Triwulan II 2026	3.87	3.33	3.53	3.87	3.53	3.47	3.67	3.93	3.27	90.19	A (Sangat Baik)	15	Elektronik (E-SUKMA)	1. Sarana & Prasarana (U9) 2. Sistem/Mekanisme (U2)	100%
5	Koordinasi Perencanaan Bidang Pemerintahan Bagian Setda	Triwulan II 2026	3.50	3.25	3.50	4.00	3.50	3.50	3.50	3.75	3.50	88.89	A (Sangat Baik)	4	Elektronik (E-SUKMA)	1. Sistem/Mekanisme (U2)	100%
6	Koordinasi Perencanaan Bidang Pembangunan Manusia	Triwulan II 2026	3.31	3.33	3.31	3.94	3.25	3.33	3.44	3.89	3.22	86.17	B (Baik)	36	Elektronik (E-SUKMA)	1. Sarana & Prasarana (U9) 2. Produk Spesifikasi (U5)	100%
7	Koordinasi Perencanaan Bidang Perekonomian dan SDA	Triwulan II 2026	3.50	3.19	3.13	3.88	3.31	3.25	3.19	3.81	3.13	84.42	B (Baik)	16	Elektronik (E-SUKMA)	1. Waktu Penyelesaian (U3) 2. Sarana & Prasarana (U9)	100%
8	Koordinasi Perencanaan Bidang Infrastruktur	Triwulan II 2026	3.78	3.39	3.28	3.94	3.28	3.28	3.39	3.94	3.17	87.36	B (Baik)	18	Elektronik (E-SUKMA)	1. Sarana & Prasarana (U9) 2. Waktu Penyelesaian (U3)	100%
9	Koordinasi Perencanaan Bidang Kewilayahan	Triwulan II 2026	3.62	3.43	3.22	3.83	3.28	3.41	3.50	3.78	3.38	87.36	B (Baik)	58	Elektronik (E-SUKMA)	1. Waktu Penyelesaian (U3) 2. Produk Spesifikasi (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						
10	Pelayanan Administrasi Perkantoran	Triwulan II 2026	4.00	3.40	3.40	4.00	3.60	3.60	3.20	4.00	3.40	90.56	A (Sangat Baik)	5	Elektronik (E-SUKMA)	1. Perilaku Pelaksana (U7) 2. Sistem/Mekanisme (U2)	100%
11	Layanan Klinik Inovasi Daerah	Triwulan II 2026	3.82	3.61	3.42	3.82	3.48	3.55	3.64	3.94	3.52	91.11	A (Sangat Baik)	33	Elektronik (E-SUKMA)	1. Waktu Penyelesaian (U3) 2. Produk Spesifikasi (U5)	100%

Sumber : Bappedalitbang, 2026 (diolah)

Layanan yang ditetapkan telah memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM). Dari keseluruhan layanan tersebut, sebagian besar berada pada kategori Baik (B) dan Sangat Baik (A).

Secara rinci, terdapat 5 layanan dengan kategori Sangat Baik (A), yaitu :

1. Layanan Umum Bappedalitbang (97,22)
2. Layanan Klinik Inovasi Daerah (91,11)
3. Pelayanan Administrasi Perkantoran (90,56)
4. Koordinasi Perencanaan Bidang Pemerintahan Bagian Litbang (90,19)
5. Koordinasi Perencanaan Bidang Pemerintahan Bagian Setda (88,89)

Sementara itu, 6 layanan lainnya memperoleh kategori Baik (B), yaitu:

1. Koordinasi Perencanaan Bidang Infrastruktur (87,36)
2. Koordinasi Perencanaan Bidang Kewilayahan (87,36)
3. Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah (86,58)
4. Koordinasi Perencanaan Bidang Pembangunan Manusia (86,17)
5. Koordinasi Perencanaan Bidang Pemerintahan Bagian PPM (85,56)
6. Koordinasi Perencanaan Bidang Perekonomian dan SDA (84,42)

Kondisi ini menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dibandingkan periode sebelumnya, dimana seluruh layanan telah mendapatkan penilaian dari responden. Hal ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan survei pada Triwulan II berjalan lebih optimal, baik dari sisi distribusi kuesioner maupun partisipasi pengguna layanan.

Tingginya capaian nilai pada beberapa layanan mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pengguna layanan, terutama pada aspek prosedur pelayanan, kompetensi pelaksana, serta penanganan pengaduan. Namun demikian, masih terdapat beberapa unsur yang menjadi prioritas perbaikan, seperti Waktu Penyelesaian (U3), Sarana dan Prasarana (U9), serta Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5) yang muncul pada beberapa unit layanan.

Adapun faktor yang mempengaruhi variasi nilai antar layanan antara lain :

- (1) perbedaan karakteristik layanan, baik yang bersifat langsung kepada masyarakat maupun koordinatif internal;
- (2) intensitas interaksi antara pelaksana layanan dengan pengguna;
- (3) jumlah responden yang belum merata pada setiap layanan; serta
- (4) tingkat pemahaman pengguna layanan terhadap mekanisme survei.

Dengan demikian, hasil survei Triwulan II Tahun 2026 ini sudah lebih representatif dalam menggambarkan kinerja pelayanan di Bappedalitbang Kabupaten Blitar. Kedepan, perlu dilakukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada unsur-unsur prioritas perbaikan, serta menjaga konsistensi pelaksanaan survei agar partisipasi responden tetap optimal dan data yang diperoleh semakin akurat dan komprehensif.

3.2 Profil Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada Bappedalitbang adalah sebanyak 269 responden. Jika dirinci berdasarkan jenis kelamin, terdiri dari 134 responden laki-laki dan 135 responden perempuan. Berikut dipaparkan profil responden berdasarkan periodisasi survei yang dirinci menurut jenis kelamin.

Tabel 3.2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	134	49,81%
		Perempuan	135	50,19%

Sumber : Bappedalitbang, 2026 (diolah)

Berdasarkan data tersebut, persentase responden laki-laki sebesar 49,81% dan responden perempuan sebesar 50,19%. Apabila digambarkan dalam bentuk grafik, komposisi responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Persentase sebaran responden berdasarkan jenis kelamin
Sumber : Bappedalitbang, 2026 (diolah)

3.3 Pengukuran Simultan

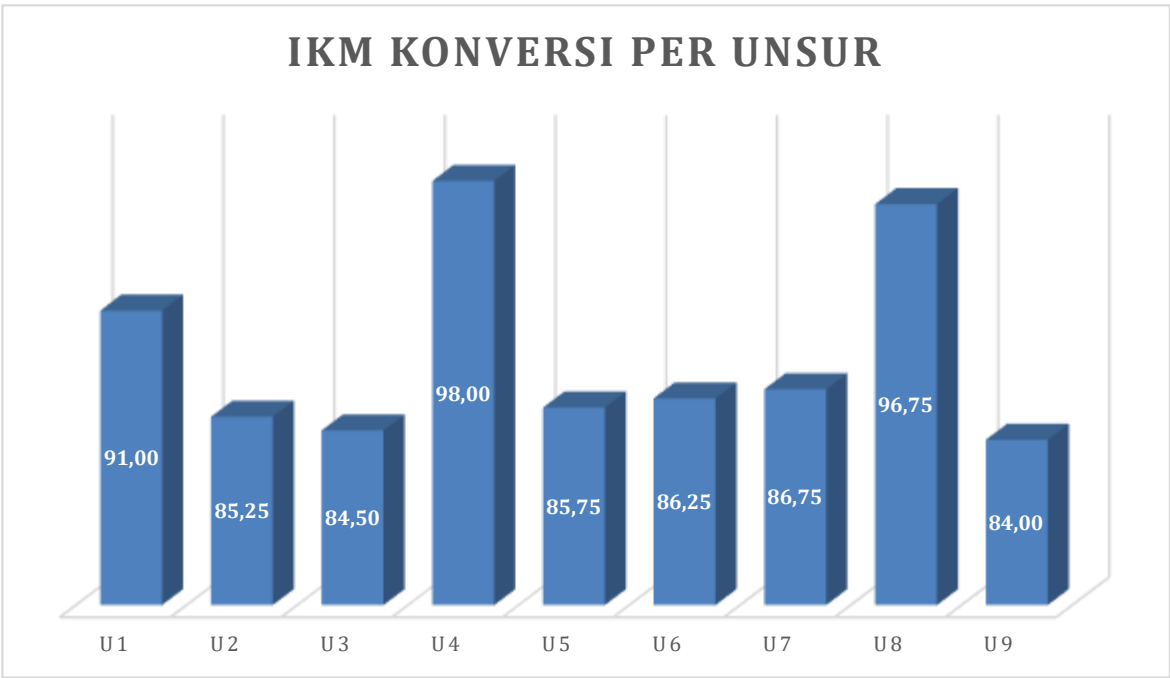
Berdasarkan pengukuran secara simultan, dapat dirangkum sebagai berikut:

Tabel 3.3 Nilai IKM

Unsur SKM	IKM	Koversi
Persyaratan	3,64	91,00
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,41	85,25
Waktu Penyelesaian	3,38	84,50
Biaya/Tarif	3,92	98,00
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	85,75
Kompetensi Pelaksana	3,45	86,25
Perilaku Pelaksana	3,47	86,75
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,87	96,75
Sarana dan Prasarana	3,36	84,00
Rata-Rata	3.52	87.94

Sumber : Bappedalitbang, 2026 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata unsur SKM memperoleh nilai IKM 3,52 atau terkonversi pada angka 87,94. Berdasarkan interval kinerja unit layanan, menunjukan secara keseluruhan responden menyatakan pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Blitar pada kategori baik. Berdasarkan data tersebut, disajikan grafik nilai konversi unsur SKM sebagai berikut:



Sumber : Bappedalitbang, 2026 (diolah)

Berdasarkan data di atas, unsur U4 (Biaya/Tarif) memiliki nilai konversi kepuasan tertinggi sebesar 98,00, disusul oleh unsur U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) sebesar 96,75. Keduanya menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Sementara itu, unsur U9 (Sarana dan Prasarana) memiliki nilai konversi terendah yaitu sebesar 84,00, diikuti oleh unsur U3 (Waktu Penyelesaian) sebesar 84,50 dan unsur U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) sebesar 85,25. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga unsur tersebut masih perlu menjadi prioritas dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan.

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

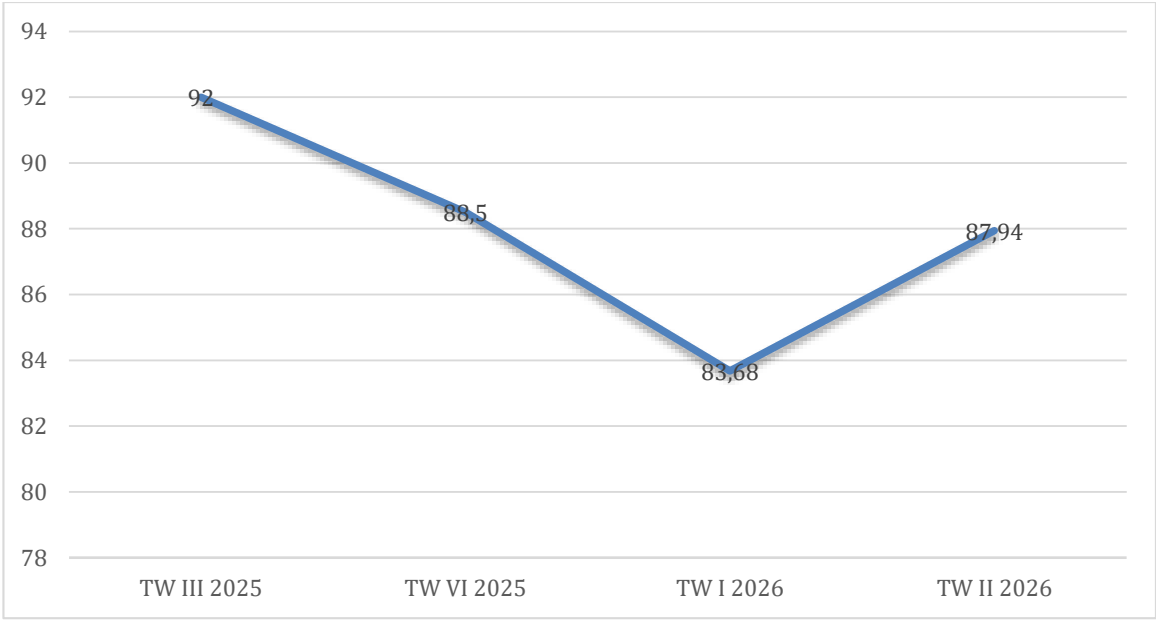
No .	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana (U9)	Pemeliharaan sarana dan prasarana di ruang rapat Bppedalitbang	Triwulan IV 2026 - 2027	Kepala Bappedalitbang

Sumber : Bappedalitbang, 2026 (diolah)

3.5 Tren Nilai SKM

Pengukuran SKM pada Bappedalitbang mulai dilaksanakan pada Semester II Tahun 2025, sehingga data yang tersedia masih memiliki keterbatasan untuk analisis tren secara triwulanan. Berdasarkan hasil yang ada, nilai SKM pada Triwulan III Tahun 2025 sebesar 92,00, kemudian mengalami penurunan pada Triwulan IV Tahun 2025 menjadi 88,50, dan kembali menurun pada Triwulan I Tahun 2026 menjadi 83,68. Selanjutnya, pada Triwulan II Tahun 2026 nilai SKM menunjukkan peningkatan menjadi 87,94.

Dengan kondisi tersebut, perbandingan antar periode belum dapat sepenuhnya menggambarkan tren yang konsisten, khususnya antara Triwulan I Tahun 2026 dengan Triwulan I Tahun 2025 yang belum tersedia datanya. Selain itu, terdapat perbedaan jenis layanan yang disurvei pada Tahun 2025 dan Tahun 2026, sehingga hasil yang ditampilkan belum sepenuhnya dapat dibandingkan secara langsung.



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, implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.5 Rencana Tindak Lanjut yang Telah dilaksanakan

NO	Rencana Tindak Lanjut	RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut
1	Menyebarkan SOP pelayanan	Sudah ditindaklanjuti dengan mengupload SOP pelayanan di website Bappedalitbang	SOP pelayanan telah dipublikasikan melalui website resmi Bappedalitbang Kabupaten Blitar sehingga dapat diakses oleh seluruh pemangku kepentingan dan masyarakat. Publikasi ini bertujuan meningkatkan keterbukaan informasi, memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.
2	Menyelenggarakan forum internal untuk membahas sarana dan prasarana	Sudah ditindaklanjuti dengan menyelenggarakan forum internal yang melibatkan pimpinan dan pegawai untuk membahas kebutuhan serta kondisi sarana dan prasarana pelayanan.	Forum internal dilaksanakan sebagai wadah koordinasi dan evaluasi guna mengidentifikasi kebutuhan, menetapkan prioritas perbaikan, serta menyusun tindak lanjut pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan.

Sumber : Bappedalitbang, 2026 (diolah)

BAB IV PENUTUP

Kesimpulan

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan II Tahun 2026 yang dilaksanakan pada April hingga Juni, dapat disimpulkan :

1. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Bappedalitbang Kabupaten Blitar secara umum memperoleh nilai 87,94 atau mencerminkan tingkat kualitas layanan yang “Baik”.
2. Berdasarkan telaah terhadap 9 (sembilan) unsur SKM, unsur U4 (Biaya/Tarif) memiliki nilai kepuasan tertinggi sebesar 98,00, disusul unsur U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) sebesar 96,75. Keduanya menunjukkan tingkat kepuasan yang “Sangat Baik”. Sementara itu, unsur U9 (Sarana dan Prasarana) memiliki nilai terendah sebesar 84,00, sehingga menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan.
3. Hasil survei pada periode ini ditindaklanjuti dengan penyusunan rencana tindak lanjut terhadap unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.
4. Secara umum, peningkatan kualitas pelayanan publik perlu terus didorong melalui inovasi dan pengembangan pelayanan, sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat serta mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif.