

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRI WULAN I



KECAMATAN DOKO
KABUPATEN BLITAR
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN 1

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)..... 1

DAFTAR ISI 2

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Tujuan dan Manfaat 1

1.3 Metode Pengumpulan Data 1

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 2

1.5 Penentuan Jumlah Responden 2

BAB II 3

ANALISIS DATA SKM 3

2.1 Analisis Responden..... 3

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan..... 5

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut..... 6

2.4 Tren Nilai SKM 7

BAB III 9

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 9

BAB IV 11

KESIMPULAN 11

LAMPIRAN 14

1. Kuesioner..... 14

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)..... 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 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.

Kecamatan Doko Kabupaten Blitar menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kecamatan Doko Kabupaten Blitar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan

Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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 Kecamatan Doko 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.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (bulan) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 130 orang dan sampel sebanyak 98 responden / dilakukan terhadap seluruh pengguna layanan.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 98 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	21	21,43%
		Perempuan	77	78,57%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	73	74,49%
		SMA/Sederajat	16	16,33%
		D1/D2/D3	2	2,04%
		D4/S1	7	7,14%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	2	2,04%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	13	13,27%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	4	4,08%
		Pelajar/Mahasiswa	74	75,51%
		Petani/Nelayan	5	5,10%
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
		Lainnya		
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	98	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

	<i>OPD/ Unit Pelayanan Publik</i>	<i>Periode Pelaksanaan*</i>	<i>Nilai Per Unsur**</i>									<i>IKM</i>	<i>Kategori</i>	<i>Jumlah Responden</i>	<i>Metode SKM</i>	<i>Unsur Prioritas Perbaikan</i>	<i>Realisasi Tindak Lanjut (%)</i>
			<i>U1</i>	<i>U2</i>	<i>U3</i>	<i>U4</i>	<i>U5</i>	<i>U6</i>	<i>U7</i>	<i>U8</i>	<i>U9</i>						
1	Kecamatan Doko Kabupaten Blitar	Triwulan I 2026	3.22	3.24	3.14	3.99	3.18	3.22	3.26	3.98	3.28	3.36	B (Baik)	98	Elektronik (E-SUKMA)	1. Waktu penyelesaian (U3) 2. Produk/Jenis Pelayanan (U5) 3. Persyaratan (U1)	100%

*Periode pelaksanaan dituliskan interval pelaksanaan SKM pada masing-masing UPP, jika terdapat UPP yang melakukan SKM lebih dari satu kali maka perlu juga dimasukkan ke dalam tabel

**Urutan unsur mengikuti apa yang tertulis pada Permenpan 14 Tahun 2017 yaitu: Persyaratan, Prosedur, Jangka Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi, Perilaku, Pengaduan, Sarpras

2.2 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- 1. Tiga unsur dengan nilai terendah yaitu Waktu penyelesaian, Produk/Jenis Pelayanan, Persyaratan.
- 2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan

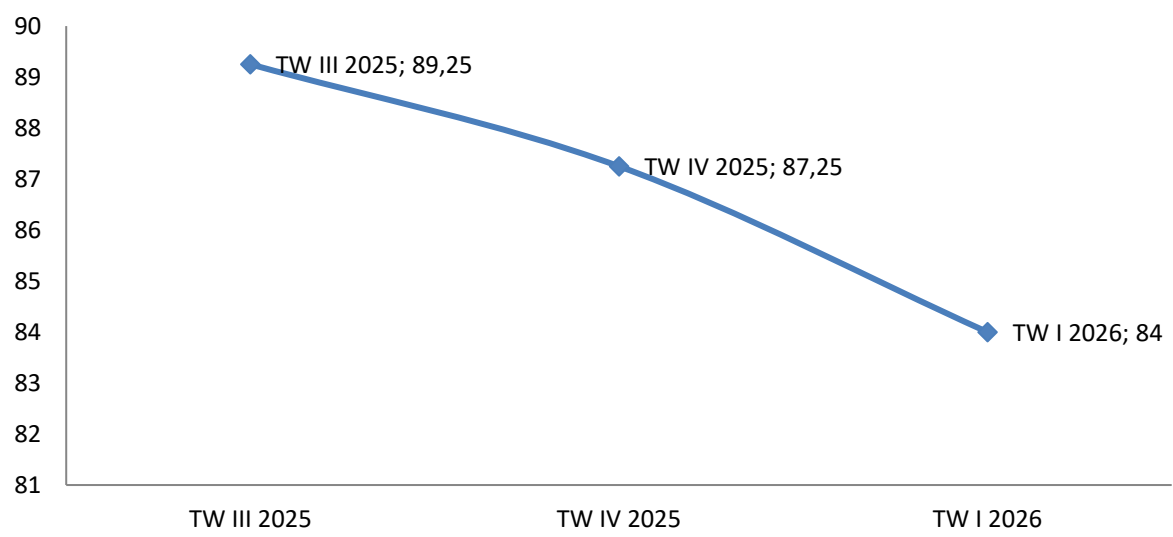
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Maret 2026	Bidang Pelayanan
		Melakukan <i>benchmarking</i> dengan instansi lebih lain dengan tipe pelayanan serupa	Maret 2026	Bidang Pelayanan
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Maret 2026	Bidang Pelayanan
		Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna	-	-

2.3 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Doko Kabupaten Blitar dapat dilihat melalui tabel berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Doko Kabupaten Blitar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

KESIMPULAN

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Kabupaten Blitar, April 2026
CAMAT DOKO

ASEIR MUHARE, SE
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 197203031995031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Laporan Data Survei

Kecamatan Doko

2026-01-01 00:00:00 s.d. 2026-03-31 23:59:59

Nama Responden	Gender	Umur	no_tlp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Dirga Ambara	Laki-Laki	30	0813	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Adisti Via Anatasya	Perempuan	17	0857 0668 0315	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Davis Ilham afandi	Perempuan	17	0858 5694 2860	4	4	3	4	3	4	4	4	4
mukhamad marzel	Laki-Laki	17	0857 4818 9978	3	3	3	4	3	4	3	3	3
Ryan sulistiyantoro	Laki-Laki	20	0882 0099 0216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Ryan Wahyu Saputra	Laki-Laki	17	8,13E+09	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Putra wira perdana	Laki-Laki	17	085704806 574	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Nadya ayu	Perempuan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Perempuan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Perempuan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Perempuan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Perempuan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Perempuan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Perempuan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Perempuan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Perempuan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Perempuan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3

	uan		342									
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nadya ayu	Peremp uan	17	085755434 342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
dita	Peremp uan	17	085806246 478	3	4	3	4	3	4	3	4	3
nabillah sajid	Peremp uan	17	085815189 930	4	3	3	4	3	3	3	4	4
Khoirul Anam	Laki- Laki	26	088102663 3098	3	3	3	4	3	3	4	4	3
DENI HARIYONO	Laki- Laki	17	085755433 688	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Alfinas ferdian nanta	Laki- Laki	18	085895272 046	4	4	3	4	4	3	4	4	4
DIVA KHOLIFATUL LATIVA	Peremp uan	18	081252280 883	3	3	3	4	3	3	3	4	3

ELVINA FITRI RANDITA	Peremp uan	15	8,82E+10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
KAMSIYATI	Peremp uan	44	085604119 424	4	4	4	4	4	4	4	4	4
KAMSIYATI	Peremp uan	44	085604119 424	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Feby Ayu Ristanti	Peremp uan	27	082139815 532	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pita	Peremp uan	34	085856278 883	3	3	3	4	4	3	4	4	4
Sinta Merianti	Peremp uan	23	085704401 997	3	3	3	4	3	3	4	4	4
Evellin Tiansyah Putri	Peremp uan	17	081231131 798	4	3	3	4	3	3	3	4	3
Hendra musyafa	Laki- Laki	36	085855123 196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Afirra Iswandari	Peremp uan	17	8,51E+10	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Sella feby nur h	Peremp uan	17	081358543 894	3	3	3	4	4	3	4	4	4
Feri alfandi	Laki- Laki	17	085855216 734	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Dymas putra Pratama	Laki- Laki	29	085648112 922	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Muhammad Rama Satria Agung	Laki- Laki	18	085784923 091	4	3	2	4	3	4	4	4	4
Ahmad marzuki	Laki- Laki	17	081584239 361	3	4	3	4	3	4	4	4	4
Mahda candra wardana	Laki- Laki	26	081397181 633	4	4	4	4	4	4	3	4	4
ANDINI RIMA WIDIASIH	Peremp uan	17	082131041 619	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Alfi sa'adah	Peremp uan	17	8,57E+10	3	4	3	4	3	3	3	4	3
Alfi sa'adah	Peremp uan	17	8,57E+10	3	4	3	4	3	3	3	4	3
Gizelvan Cahya Pratama	Laki- Laki	17	088237830 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SELA NOVITA	Peremp uan	18	085804012 738	3	3	3	4	3	3	3	4	3
KRIDA BASUKI	Laki- Laki	27	083130731 067	4	4	4	4	3	4	3	3	4
Syaiful Mustofa	Laki- Laki	38	085790860 310	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Dani	Laki- Laki	17	085123744 128	3	4	4	4	4	4	4	4	3
THOMPSON BARIQ Abdullah	Laki- Laki	17	081381526 251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Adriel Favian	Laki-	18	081977443	4	4	3	4	3	3	3	4	3

Prabaswara	Laki		765									
Luthfiyatul khasanah	Perempuan	16	089510515621	3	3	3	4	3	4	4	4	4
Widyawati	Perempuan	27	085736498190	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Arsi wulandari	Perempuan	37	085706677366	4	4	4	4	4	4	4	4	4
nafika raditya salsabilla	Perempuan	17	082233315635	4	3	3	4	3	3	3	4	3
Ismun	Laki-Laki	45	085899532818	3	3	3	4	4	3	3	4	4
Hartanti	Perempuan	26	085648945340	3	4	3	4	3	3	4	4	4
Hartanti	Perempuan	26	085648945340	3	4	3	4	3	3	4	4	4

Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur	3,2	3,2	3,1	3,9	3,1	3,2	3,2	3,9	3,2
NRR Tertimbang per Unsur	2	4	4	9	8	2	6	8	8
Jumlah NRR Tertimbang	0,3	0,3	0,3	0,4	0,3	0,3	0,3	0,4	0,3
Jumlah NRR Tertimbang * 25	5	6	5	4	5	5	6	4	6
	3,3								
	6								
	84,								
	00								

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

