KOTA MADIUN

LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH KOTA MADIUN

2025

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan kinerja birokrasi yang profesional, transparan, dan berorientasi pada hasil. Oleh karena itu, upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas layanan yang diberikan senantiasa relevan dengan kebutuhan masyarakat dan sejalan dengan ketentuan yang berlaku.

Sebagai wujud pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Kota Madiun melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu instrumen untuk menilai pelaksanaan pelayanan pada setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, serta menjadi dasar bagi penyusunan langkah perbaikan yang berkelanjutan.

Pada tahun 2025, Pemerintah Kota Madiun bekerja sama dengan KOKEK Consulting dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survei ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Madiun. KOKEK Consulting selaku pelaksana kegiatan, menyampaikan terima kasih atas dukungan seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta responden yang telah berpartisipasi dalam kegiatan ini. Selanjutnya, Unit kerja terkait diharapkan dapat menindaklanjuti hasil dari evaluasi pelayanan ini agar mutu layanan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah terus meningkat. Semoga hasil survei ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi terwujudnya pelayanan publik yang semakin baik, profesional, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hormat kami,

KOKEK Consulting

DAFTAR ISI

Kata Pengantar i
Daftar Isi ii

Bab I Pendahuluan
1.1 Latar Belakang ..... - 1
1.2 Tujuan dan Manfaat ..... - 2
1.3 Metode Pengumpulan Data ..... - 2
1.4 Waktu Pelaksanaan ..... - 4
1.5 Penentuan Jumlah Responden ..... - 4
1.6 Pengukuran Skala Likert dan Kategori Penilaian Kepuasan Masyarakat ..... - 4
1.7 Dasar Hukum Pelaksanaan SKM ..... - 5

Bab II Analisis Data SKM
2.1 Analisis Responden ..... - 7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Layanan ..... - 8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut ..... - 9
2.4 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat ..... - 14

Bab III Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya
Tindaklanjut SKM Sebelumnya ..... - 15

Bab IV Kesimpulan
Kesimpulan ..... - 19

Lampiran
1. Kuesioner 20
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 22

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat saat ini semakin kritis dan dinamis dalam menilai pelayanan publik. Tidak hanya terpenuhinya kebutuhan layanan yang diperhatikan, namun mutu dan kualitas pelayanan juga menjadi salah satu tuntutan utama. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang lebih baik, transparan, partisipatif, akuntabel, serta mampu menjawab harapan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas akan berdampak langsung pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta menjadi salah satu indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan prinsip pembangunan berkelanjutan, dimana masyarakat memiliki hak untuk menilai dan memberikan masukan atas kualitas pelayanan yang diterimanya. Keterlibatan masyarakat ini menjadi sangat penting agar kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Namun demikian, pelayanan publik yang diberikan pemerintah masih menghadapi berbagai tantangan. Tidak jarang masih ditemui keluhan masyarakat, baik yang disampaikan melalui media sosial, media massa maupun secara langsung. Apabila keluhan tersebut tidak ditangani secara cepat dan tepat, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya berkelanjutan berupa evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik.

Salah satu instrumen penting dalam evaluasi pelayanan publik adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat, penyelenggara pelayanan dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat serta memperoleh masukan yang berguna sebagai dasar penetapan kebijakan dan program perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Sejalan dengan hal tersebut, Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Kota Daerah Madiun melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil pengukuran ini diharapkan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan maupun program peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan tepat sasaran. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei

pada periode Tahun 2024 (sebelumnya) sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Maksud dan tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- Mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Kota Daerah Madiun.
- Mendapatkan *feedback*/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Manfaat dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Kota Daerah Madiun.
- Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Kota Daerah Madiun secara periodik.
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Kota Daerah Madiun.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menggunakan metode wawancara secara langsung (*face to face*) dan secara *online* melalui pengisian link/barcode yang diedarkan ke pengguna layanan. Kuesioner dari Survei Kepuasan Masyarakat telah disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 variabel pengukuran kepuasan. Tabel dibawah ini menyajikan variabel atau unsur penelitian yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kota Madiun, beserta definisi operasionalnya:

Tabel 1 Variabel Penelitian Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur Penelitian	No.	Definisi Operasional
Persyaratan	1.	Ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat
Sistem, mekanisme dan prosedur	2.	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya
Waktu penyelesaian	3.	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
Biaya/tarif	4.	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
Produk spesifikasi jenis pelayanan	5.	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
Kompetensi pelaksana	6.	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
Perilaku pelaksana	7.	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan
Penanganan pengaduan	8.	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
Sarana dan prasarana	9.	Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid

Variabel Tambahan pada Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kota Madiun Tahun 2025:

T.1. Saran atau masukan khusus terkait mekanisme pelayanan (persyaratan, prosedur dan waktu) yang diterima;
T.2. Saran atau masukan khusus terkait perilaku dan kemampuan petugas yang diterima;
T.3. Saran atau masukan khusus terkait Sarana dan Prasarana yang tersedia di Unit Kerja pelayanan publik yang didatangi;
T.4. Saran atau masukan khusus apabila pernah menyampaikan keluhan atau pengaduan.

1.4 Waktu Pelaksanaan

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dari Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kota Madiun. Jumlah responden yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini dihitung menggunakan rumus Krejcie sebagai berikut:

$$S = \{\lambda^2 . N . P . Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 . P . Q\}$$

Keterangan :

- S = *Jumlah sampel*
- λ^2 = *Lamda (faktor pengali) dengan dk = 1, (taraf kesalahan yang digunakan 5%, sehingga nilai lamba 3,841)*
- N = *Populasi*
- P = *Q = 0,5 (populasi menyebar normal)*
- d = *0,05*

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Diketahui jumlah sampel yang dibutuhkan dalam perhitungan sampel minimal adalah 20 orang, namun pada saat pelaksaan survei sampel yang diperoleh sebesar 41 responden

1.6 Pengukuran Skala Likert dan Kategori Penilaian Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ nilai\ rata - rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{jml\ unsur}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM\ tertimbang = \frac{Total\ dari\ nilai\ persepsi\ per\ unsur}{Total\ unsur\ yang\ terisi} \times nilai$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM\ Unit\ Pelayanan \times 25$$

Setelah survei selesai dilaksanakan, data yang telah masuk akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan aplikasi *surveiku.com*, dan *software* statistik SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan keluaran Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berikut kategori nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik:

Tabel 2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	**Tidak baik**
2	2,60 - 3,064	65,00 - 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**

1.7 Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku, antara lain sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 41 responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3 Profil Responden SKM di Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kota Madiun

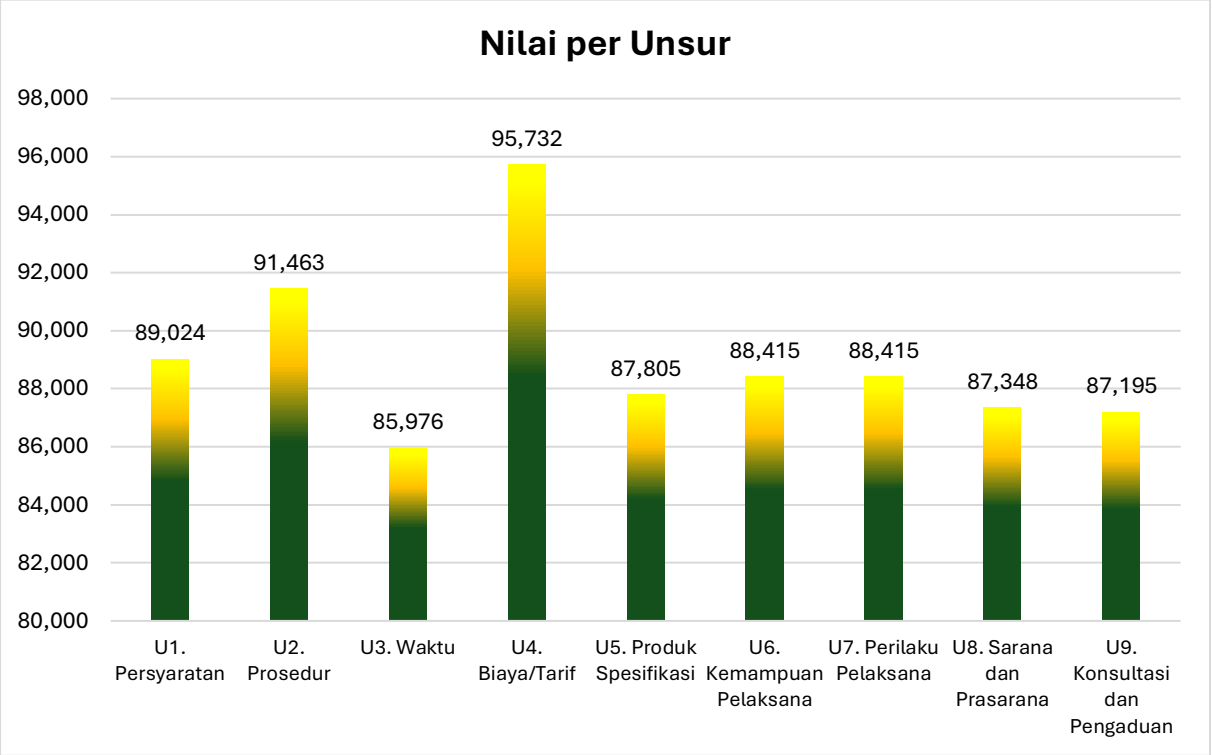
No.	Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki – laki	25	60,98%
		Perempuan	16	39,02%
2.	Usia	16 – 25 th	2	4,88%
		26 – 35 th	5	12,20%
		36 – 45 th	25	60,98%
		46 – 55 th	6	14,63%
		55 – 65 th	3	7,32%
		> 65 th	0	0,00%
3.	Pendidikan Terakhir	SD ke bawah	0	0,00%
		SMP	0	0,00%
		SMA/SMK	2	4,88%
		D1-D2-D3-D4	5	12,20%
		S-1	26	63,41%
		S-2	8	19,51%
4.	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	33	80,49%
		Pegawai Swasta	2	4,88%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
		Wiraswasta/Wirausaha	1	2,44%
		Ibu Rumah Tangga	1	2,44%
		Lainnya	4	9,76%
5.	Status Penyandang Disabilitas/Pendamping Penyandang Disabilitas	Tidak	40	97,56%
		Ya	1	2,44%
6.	Jenis Disabilitas yang Dimiliki/Didampingi:	Disabilitas Fisik	1	50,00%
		Disabilitas Intelektual	0	00,00%
		Disabilitas Mental	0	00,00%
		Disabilitas Sensorik	0	00,00%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, berikut disajikan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kota Madiun:

Tabel 4 Perhitungan Nilai Unsur IKM Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kota Madiun

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM
1.	Konsultasi mengenai Perencanaan Pembangunan Daerah	29	86,21	88,79	82,76	95,69	85,34	86,21	87,07	86,21	86,21	87,16
2.	Konsultasi mengenai Pengendalian Pembangunan Daerah	2	100,00	100,00	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	90,28
3.	Konsultasi mengenai Evaluasi Pembangunan Daerah	3	83,33	91,67	91,67	91,67	83,33	83,33	83,33	91,67	91,67	87,96
4.	Konsultasi mengenai Penelitian dan Pengembangan atas Program dan Kegiatan Pembangunan Daerah	7	100,00	100,00	96,43	100,00	100,00	96,43	96,43	100,00	89,29	97,62
Rata-Rata IKM per Unsur			89,024	91,463	85,976	95,732	87,805	88,415	88,415	87,348	87,195	
Nilai IKM Unit Pelayanan (Skala 100)			**89,041**									
Mutu Unit Pelayanan			**SANGAT BAIK (A)**									



Gambar 1 Grafik Nilai Unsur IKM Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Kota Daerah Madiun

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan Gambar di atas, unsur yang mendapatkan apresiasi tinggi dari masyarakat, yaitu unsur Biaya/Tarif (U4), unsur Prosedur (U2), dan unsur Persyaratan (U1). Penilaian ini menunjukkan tingginya apresiasi responden terhadap kualitas layanan pada ketiga unsur tersebut. Secara keseluruhan, dari 9 unsur yang dinilai, ada unsur yang masuk dalam kategori ”Sangat Baik” dan ”Baik”,. Tidak ada unsur yang masuk dalam kategori ”Kurang Baik” dan ”Tidak Baik”. Perlu diketahui bahwa terdapat unsur yang masih memerlukan perhatian lebih dari Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu unsur Waktu (U3), unsur Konsultasi dan Pengaduan (U9), dan unsur Sarana dan Prasarana (U8).

Selain penilaian Kuantitatif, terdapat penilaian Kualitatif dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Responden mengemukakan penilaian Kualitatif nya melalui alasan ketidakpuasan, opini/saran, serta dari pertanyaan terbuka. Berikut merupakan jawaban Kualitatif dari responden:

- **Alasan Ketidakpuasan (Keluhan)**

No.	Unsur	Keluhan
1.	U1. Persyaratan	-
2.	U2. Prosedur	-
3.	U3. Waktu	-
4.	U4. Biaya/Tarif	-
5.	U5. Produk Spesifikasi	-
6.	U6. Kemampuan Pelaksana	-
7.	U7. Perilaku Pelaksana	-
8.	U8. Sarana dan Prasarana	-
9.	U9. Konsultasi dan Pengaduan	-

- **Opini/Saran**

No.	Opini/Saran	Persentase
1.	Pelayanan diharapkan dapat terus ditingkatkan guna memberikan kenyamanan dan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat.	21,95%
2.	Diharapkan Bappelitbangda dapat memiliki gedung sendiri agar masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam mencari lokasi kantor.	2,44%
3.	Perlu disediakan media layanan online yang terintegrasi untuk memudahkan akses informasi dan pelayanan bagi Masyarakat.	2,44%
4.	Disarankan untuk menambah petugas layanan pelanggan (*customer service*) yang siap menyambut dan memberikan arahan kepada pengunjung, mengingat lokasi saat ini merupakan kantor bersama.	2,44%
TOTAL		**29,27%**

- **Pertanyaan Terbuka**

T1. Masukan khusus untuk **mekanisme pelayanan (persyaratan, prosedur dan waktu pelayanan)**:

- Prosedur pelayanan online disosialisasikan secara lebih luas kepada masyarakat, baik melalui media sosial, website resmi, maupun papan informasi di kantor pelayanan
- Disarankan agar dalam proses penyusunan Laporan Renja dilakukan desk secara berkala

T2. Masukan khusus terkait **perilaku dan kemampuan petugas**:

- Selalu tingkatkan responsibilitas

T3. Masukan khusus terkait **sarana dan prasarana**:

- Perlu adanya penataan dan fasilitas tambahan di ruang tunggu untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman bagi pengunjung
- Kebersihan toilet dan ketersediaan sabun untuk dicek secara berkala
- Asbak di ruang tunggu atas tampak kotor dan berisi puntung rokok. Mohon dilakukan pembersihan rutin dan pengawasan agar area tetap bersih dan nyaman
- Toilet dalam kondisi tertutup/rusak. Mohon segera dilakukan perbaikan agar dapat digunakan kembali oleh pengunjung
- Perlu disediakan jalur khusus disabilitas, termasuk akses landai menuju lift dan ruang lift yang cukup luas untuk pengguna kursi roda.

T4. Masukan terkait mekanisme penyampaian **keluhan atau pengaduan**:

- *Tidak ada masukan terkait aspek ini*

Berdasarkan penilaian tersebut, telah disusun rencana tindak lanjut yang berfokus pada ketiga unsur yang masih memerlukan perhatian lebih dan diprioritaskan perbaikannya, antara lain unsur Waktu (U3), unsur Konsultasi dan Pengaduan (U9), dan unsur Sarana dan Prasarana (U8). Upaya ini diharapkan tidak hanya mampu memperbaiki pelayanan dan meningkatkan kepuasan dari pengguna layanan tetapi juga mampu memberikan solusi nyata atas kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna layanan. Pada Tabel dibawah ini, telah dituliskan rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan untuk perbaikan layanan kedepan:

Tabel 5 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2025

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Bukti Dukung
1.	U3. Waktu	• Memberikan pelayanan sesuai dengan SOP dan Standar Pelayanannya agar target waktu penyelesaian dapat selesai tepat waktu	Selesai (9 Oktober 2025)	Kepala Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah	*Petugas diikutsertakan pelatihan
		• Mempertimbangkan untuk menyediakan layanan konfirmasi melalui WA/Email untuk memberi	Selesai (9 Oktober 2025)	Kepala Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah	Bukti dukung belum terlampir

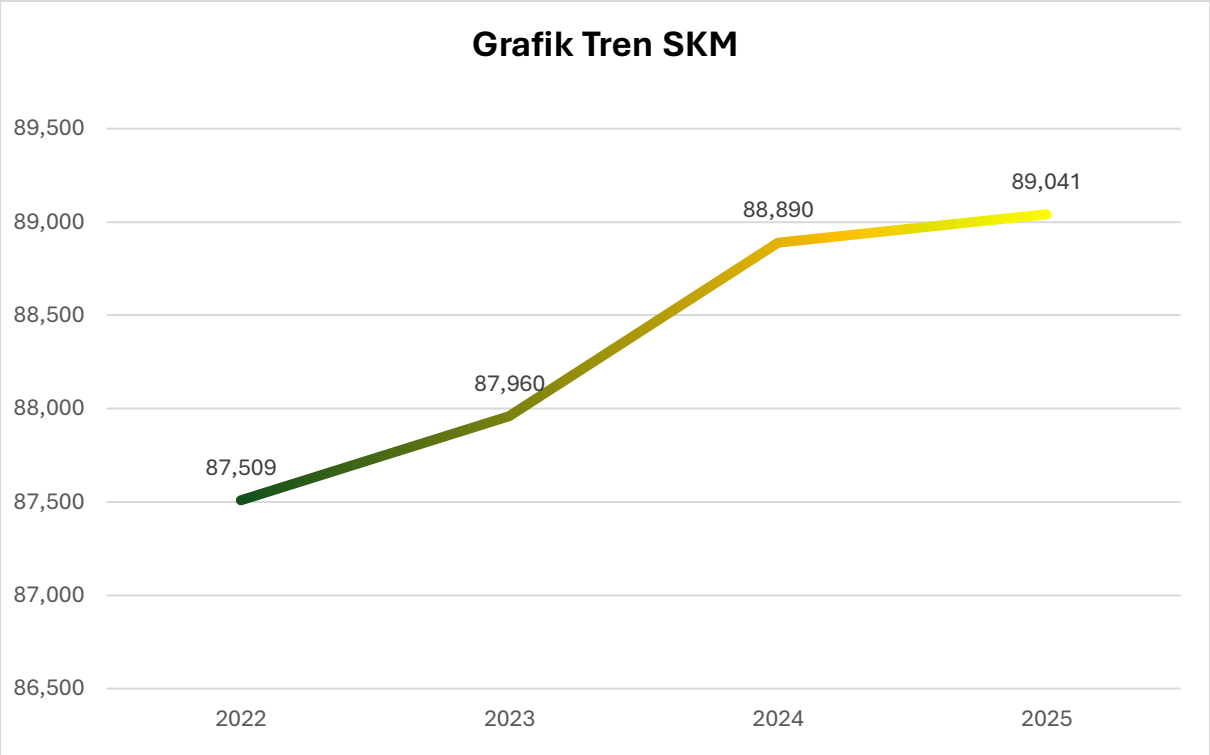
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Bukti Dukung
		update ke pengguna layanan jika layanan butuh waktu lebih lama			
		• Jika memungkinkan, dapat menyediakan dashboard tracking progres permohonan berbasis online/website, atau bisa juga dilakukan dengan alternatif informasi progres melalui WhatsApp	Selesai (9 Oktober 2025)	Kepala Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah	Bukti dukung belum terlampir
2.	U9. Konsultasi dan Pengaduan	• Membuka nomor pengaduan khusus (WA/telepon) dan mencantumkannya di ruang pelayanan, website, dan media sosial	Selesai (9 Oktober 2025)	Kepala Badan Perencanaan Penelitian dan Penegembangan Daerah	* Nomor pengaduan khusus
		• Membuat form aduan online sederhana (Google Form) yang dapat diakses melalui QR Code / membuatkan QR Code yang langsung m engarah ke SPAN LAPOR!	Selesai (9 Oktober 2025)	Kepala Badan Perencanaan Penelitian dan Penegembangan Daerah	* Form aduan online

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Bukti Dukung
		• Menugaskan 1 petugas khusus penerima konsultasi/pengaduan pada jam layanan	Selesai (9 Oktober 2025)	Kepala Badan Perencanaan Penelitian dan Penegembangan Daerah	*Menugaskan petugas untuk menerima konsultasi
		• Mengoptimalkan media sosial sebagai kanal komunikasi publik	Selesai (9 Oktober 2025)	Kepala Badan Perencanaan Penelitian dan Penegembangan Daerah	Bukti dukung belum terlampir
		• Membuat laporan bulanan layanan konsultasi dan pengaduan, sampai dengan tindak lanjutnya.	Selesai (9 Oktober 2025)	Kepala Badan Perencanaan Penelitian dan Penegembangan Daerah	Bukti dukung belum terlampir
3.	U8. Sarana dan Prasarana	• Mendaftarkan lokasi kantor di Google Maps, Gojek, Grab, atau aplikasi peta lain agar masyarakat mudah menemukan lokasi	Selesai (9 Oktober 2025)	Kepala Badan Perencanaan Penelitian dan Penegembangan Daerah	*Mendaftar lokasi kantor di google maps
		• Membagikan tautan lokasi digital (share location) melalui website resmi atau media sosial Bappelitbangda.	Selesai (9 Oktober 2025)	Kepala Badan Perencanaan Penelitian dan Penegembangan Daerah	*Membagikan tautan lokasi digital

2.4 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik, Survei Kepuasan Masyarakat tidak cukup dilakukan sekali, melainkan perlu diselenggarakan secara periodik dan berkesinambungan.

Hasil analisis dari survei tidak hanya berguna sebagai instrumen evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan, tetapi juga menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Dengan demikian, tren tingkat kepuasan penerima layanan pada Badan Perencanaa, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kota Madiun dapat diamati melalui Gambar berikut:



Gambar 2 Grafik Tren Nilai IKM Tahun 2022 - 2025

Berdasarkan Gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa tren nilai IKM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari Tahun 2022 hingga 2025. Secara keseluruhan Badan Perencanaa, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kota Madiun telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Badan Perencanaa, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kota Madiun periode Tahun 2024 (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

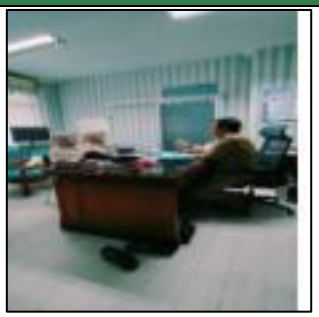
Tabel 6 Nilai IKM Periode Tahun 2024 (Sebelumnya)

No.	Unsur	Nilai IKM
1.	Persyaratan	90,00
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	92,50
3.	Waktu penyelesaian	82,50
4.	Biaya/tarif	100,00
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	87,50
6.	Kompetensi pelaksana	82,50
7.	Perilaku pelaksana	85,00
8.	Sarana dan prasarana	82,50
9.	Penanganan pengaduan	97,50
TOTAL		**88,89**

Tabel diatas menunjukkan bahwa Badan Perencanaa, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kota Madiun memerlukan rekomendasi perbaikan khususnya pada 2 unsur yang paling disorot oleh masyarakat dan diharapkan peningkatan dan perbaikan layanannya diantaranya unsur Perilaku Pelaksana (U7) dan unsur Sarana dan Prasarana (U8). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 7 Tindak Lanjut Hasil SKM Periode Tahun 2024 (Sebelumnya)

No.	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Tantangan/Hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi/ Bukti Dukung
1.	Agar lebih efisien dan efektif selain mengirim undangan secara langsung ke masing masing instansi, Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah juga dapat mengirimkan undangan via whatsapp	Selesai	BAPPPEDA dalam mengirim undangan ke OPD/Instansis selain melalui SIKD, hardcopy juga dilakukan pengiriman melalui WhatsApp di grup SIKD atau WA pribadi	*Mengirimkan undangan melalui WA
2.	Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.	Selesai	Saat ini telah dilakukan pembinaan dan arahan oleh pimpinan kepada petugas terkait sikap kepada pengguna layanan di BAPPPEDA	*Memberi arahan kepada petugas

No.	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Tantangan/Hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi/ Bukti Dukung
3.	Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan Ini akan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.	Selesai	Saat ini telah dilakukan pembinaan dan arahan oleh pimpinan kepada petugas terkait sikap kepada pengguna layanan di BAPPPEDA	 *Memberikan pelatihan rutin untuk petugas
4.	Mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur	Selesai	Saat ini telah dilakukan pembinaan dan arahan oleh pimpinan kepada petugas terkait sikap kepada pengguna layanan di BAPPPEDA	*Pembinaan dan arahan oleh pimpinan
5.	Melaksanakan kegiatan pelatihan service excellent (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta	Selesai	Telah dilakukan koordinasi dengan unsur pimpinan di BAPPPEDA untuk diadakan pelatihan semisal	*Koordinasi dengan pimpinan di BAPPEDA

No.	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Tantangan/Hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi/ Bukti Dukung
	sikap layanan dan disiplin. kerja.			
6.	Melaksanakan pemberian reward dan punishment untuk meningkatkan kinerja pegawai	Selesai	Telah dilakukan koordinasi dengan unsur pimpinan di BAPPPEDA agar bisa dilakukan pemberian reward dan punishment untuk meningkatkan kinerja pegawai	Bukti dukung belum terlampir
7.	Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.	Selesai	Pengecekan rutin telah dilakukan terhadap sarana dan prasarana yang perlu pemeliharaan dengan segera dilakukan perbaikan yang diperlukan	Bukti dukung belum terlampir
8.	Melakukan maintenance aplikasi maupun website milik Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah secara berkala untuk memastikan seluruh komponen aplikasi maupun website masih berjalan sesuai dengan fungsi dan kebutuhannya.		Website Badan Perencanaan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah telah dipelihara secara berkala sehingga dapat diakses dengan lancar	*Website dipelihara secara berkala sehingga dapat diakses dengan lanca

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Pengguna layanan yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kota Madiun sebanyak 41 responden. Pengisian survei didominasi oleh pengguna layanan Konsultasi mengenai Perencanaan Pembangunan Daerah dengan responden sebanyak 29 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kota Madiun, secara umum mencerminkan kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai Indeks 89,041. Nilai SKM Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kota Madiun menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja dari Tahun 2022 hingga Tahun 2025.
3. Unsur pelayanan yang masih memerlukan perhatian lebih dan diprioritaskan perbaikannya yaitu unsur Waktu (U3), unsur Konsultasi dan Pengaduan (U9), dan unsur Sarana dan Prasarana (U8).
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode Tahun 2024 (sebelumnya), Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kota Madiun telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100,00%.

Kota Madiun, 09 Oktober 2025
Kepala Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kota Madiun

Ir. Suwarno, M.Si.
NIP. 196510161986031010

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KOTA MADIUN
TAHUN 2025

KOKEK consulting

I. DATA UNIT PELAYANAN

Pemerintah Daerah : Kota Madiun, Provinsi Jawa Timur
Unit Pelayanan Publik :
Jenis Pelayanan :

II. DATA PROFIL RESPONDEN

Nama		
Alamat		
No. Telepon/HP		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Usia	1. 16 - 25 th 2. 26 - 35 th 3. 36 - 45 th	4. 46 - 55 th 5. 56 - 65 th 6. > 65th
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 2. SMP 3. SMA/SMK	4. D1-D2-D3-D4 5. S-1 6. S-2
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Pelajar/Mahasiswa	4. Wiraswasta/Wirausaha 5. Ibu Rumah Tanggal 6. Lainnya
Status Penyandang Disabilitas/Pendamping Penyandang Disabilitas	1. Tidak	2. Ya
Jenis Disabilitas yang Dimiliki/Didampingi:	1. Disabilitas Fisik 2. Disabilitas Intelektual	3. Disabilitas Mental 4. Disabilitas Sensorik

III. PENDAPAT TENTANG KEPUASAN MASYARAKAT

Petunjuk singkat pengisian kuesioner : Setiap Responden wajib mengisi kolom penilaian yang disediakan secara objektif pada angka yang dianggap sesuai.

No.	Pertanyaan Unsur	Pilihan Jawaban				Alasan (Diisi jika menjawab Tidak Baik/Kurang Baik)
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
1.	Kesesuaian **persyaratan pelayanan** yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan.					
2.	**Prosedur** yang dilalui untuk memperoleh layanan mudah.					
3.	Lama **waktu pelayanan** yang diinformasikan sesuai dengan waktu penyelesaian.					
4.	Tarif yang diinformasikan sesuai dengan yang dibayarkan.					
5.	Kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar ketentuan yang telah ditetapkan,					
6.	a. **Kemampuan petugas** dalam melakukan pelayanan telah didukung dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.					

No.	Pertanyaan Unsur	Pilihan Jawaban				Alasan (Diisi jika menjawab Tidak Baik/Kurang Baik)
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
	b. **Kecepatan respon** (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan					
7.	**Sikap petugas** mencerminkan pelayanan yang berkualitas.					
8.	Tersedia **konsultasi dan pengaduan** layanan yang memadai dan mudah diakses.					
9.	a. **Tempat parkir** yang disediakan memadai b. Sarana **ruang tunggu** layanan nyaman c. Sarana **toilet khusus** pengguna layanan bersih dan memadai d. Ketersediaan **sarana prasarana penunjang lainnya** yang memadai (contoh: ruang laktasi/*nursery*, arena bermain anak, kantin/*fotocopy*/toko ATK, Wi-Fi, prioritas lansia, dst)					

IV. PERTANYAAN TERBUKA (Kualitatif)

T1. Tuliskanlah saran atau masukan khusus terkait mekanisme pelayanan (persyaratan, prosedur dan waktu) yang Saudara terima
Tuliskan 'tidak' jika tidak ada saran atau masukan yang ingin Saudara sampaikan.

T2. Tuliskanlah saran atau masukan khusus terkait perilaku dan kemampuan petugas yang Saudara terima
Tuliskan 'tidak' jika tidak ada saran atau masukan yang ingin Saudara sampaikan

T3. Pilih salah satu dari beberapa jen
☐ Tidak ada
☐ Tempat Parkir
☐ Ruang Tunggu
☐ Toilet
☐ Sarana Penunjang (ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy, Wi-Fi, Ruang layanan Prioritas

Tuliskanlah saran atau masukan khusus terkait Sarana dan Prasarana yang tersedia di Unit Kerja pelayanan publik yang Saudara datangi

T4. Tuliskan saran atau masukan jika Saudara pernah menyampaikan keluhan atau pengaduan.
Jika belum pernah, tuliskan 'tidak'.

V. SARAN

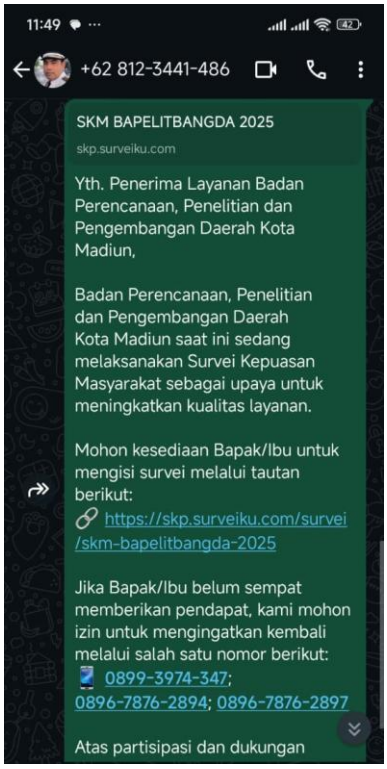
Powered by : SurveiKu

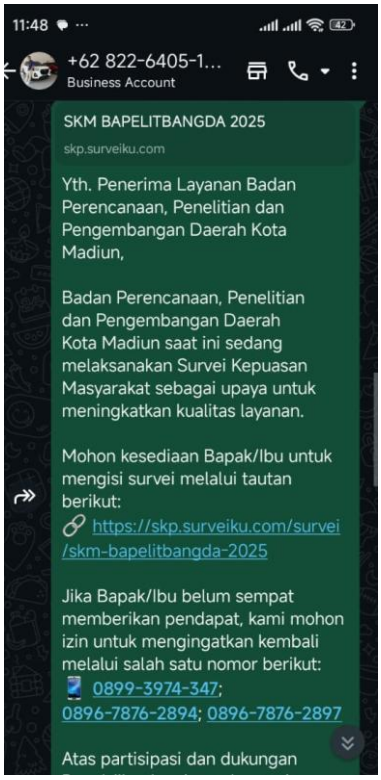
2. Dokumentasi Pelaksanaan Sosialisasi dan Survei

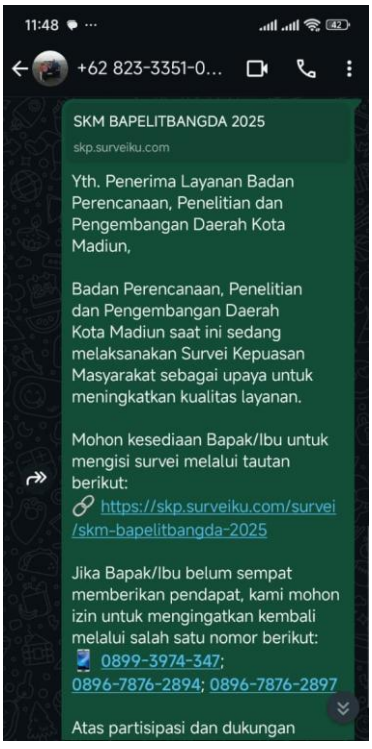
a. Sosialisasi, Pembinaan Pelayanan Publik dan Survei Kepuasan Masyarakat

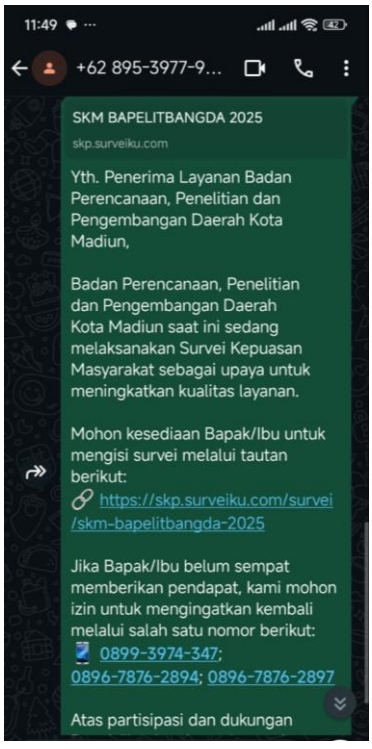
Sosialisasi dan pembinaan pelayanan publik dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 3 Juli 2025 bertempat di GCIO Pemerintah Kota Madiun. Kegiatan ini dihadiri oleh perwakilan dari masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang ada di Kota Madiun.

b. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat









c. Paparan Hasil SKM

Paparan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun dilaksanakan pada 7 Oktober 2025 bertempat di I-Club Resto Madiun.