



LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KELURAHAN TAMAN
KECAMATAN TAMAN
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		- 10
2.4 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat		- 15
Bab III Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya		
Tindaklanjut SKM Sebelumnya		- 19
Bab IV Kesimpulan		
Kesimpulan		- 20
Lampiran		
1. Kuesioner		21
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM		23

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, Kelurahan Taman Kecamatan Taman 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 Kelurahan Taman Kecamatan Taman.
- 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 Kelurahan Taman Kecamatan Taman.
- Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Kelurahan Taman Kecamatan Taman secara periodik.
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh Kelurahan Taman Kecamatan Taman.

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 Kelurahan Taman Kecamatan Taman, 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 Kelurahan Taman Kecamatan Taman 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 Kelurahan Taman Kecamatan Taman. Jumlah responden yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini dihitung menggunakan rumus Krejcie sebagai berikut:

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

Keterangan :

- S = Jumlah sampel
- λ^2 = Lamda (faktor pengali) dengan $dk = 1$,
(taraf kesalahan yang digunakan 5%, sehingga nilai lamda 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 27 orang, namun pada saat pelaksanaan survei sampel yang diperoleh sebesar 68 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:

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

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

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

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:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

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 68 responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3 Profil Responden SKM di Kelurahan Taman Kecamatan Taman

No.	Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki – laki	30	44,12%
		Perempuan	38	55,88%
2.	Usia	16 – 25 th	11	16,18%
		26 – 35 th	7	10,29%
		36 – 45 th	17	25,00%
		46 – 55 th	22	32,35%
		55 – 65 th	8	11,76%
		> 65 th	3	4,41%
3.	Pendidikan Terakhir	SD ke bawah	1	1,47%
		SMP	2	2,94%
		SMA/SMK	50	73,53%
		D1-D2-D3-D4	5	7,35%
		S-1	10	14,71%
		S-2	0	0,00%
4.	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	1	1,47%
		Pegawai Swasta	11	16,18%
		Pelajar/Mahasiswa	6	8,82%
		Wiraswasta/Wirusaha	24	35,29%
		Ibu Rumah Tangga	18	26,47%
		Lainnya	8	11,76%
5.	Status Penyandang Disabilitas/Pendamping Penyandang Disabilitas	Tidak	67	98,53%
		Ya	1	1,47%
6.	Jenis Disabilitas yang Dimiliki/Didampingi:	Disabilitas Fisik	0	0,00%
		Disabilitas Intelektual	0	0,00%
		Disabilitas Mental	0	0,00%
		Disabilitas Sensorik	1	1,47%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

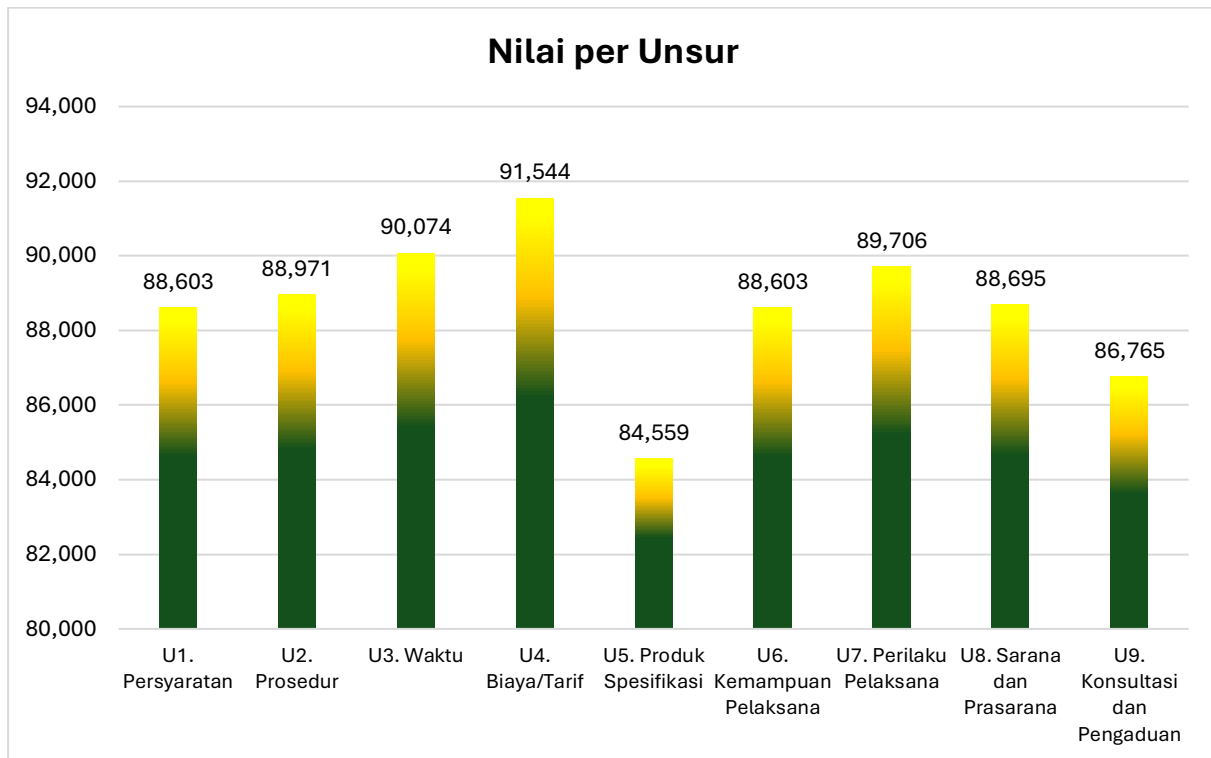
Berdasarkan hasil pengumpulan data, berikut disajikan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Taman Kecamatan Taman:

Tabel 4 Perhitungan Nilai Unsur IKM Kelurahan Taman Kecamatan Taman

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM
1.	Pelayanan Surat Keterangan (Kredit / Pinjam Uang di Bank atau Lembaga Keuangan yang Lain)	3	91,67	91,67	100,00	100,00	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	93,52
2.	Pelayanan Surat Keterangan (Pengajuan Surat Keterangan Catatan Kepolisian)	10	85,00	85,00	87,50	87,50	80,00	85,00	90,00	85,00	80,00	85,00
3.	Pelayanan Surat Keterangan (Belum Pernah Menikah)	5	85,00	85,00	85,00	85,00	80,00	85,00	85,00	85,00	85,00	84,44
4.	Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan	4	81,25	81,25	81,25	93,75	75,00	75,00	81,25	75,00	81,25	80,56
5.	Pelayanan Surat Permohonan Nikah (N1)	2	87,50	87,50	87,50	87,50	75,00	87,50	87,50	87,50	75,00	84,72
6.	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu	18	86,11	87,50	88,89	90,28	81,94	86,11	87,50	90,28	84,72	87,04
7.	Pelayanan Permintaan Usulan Data Penerima Bantuan Sosial (Lansia Non Potensial / Ngebrok)	5	95,00	95,00	95,00	100,00	95,00	95,00	95,00	90,00	90,00	94,44
8.	Pelayanan Konsultasi Waris, Pertanahan, Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil	3	91,67	91,67	91,67	100,00	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	92,59
9.	Pelayanan Surat Keterangan Usaha (Pengajuan Ijin Usaha)	4	93,75	93,75	93,75	93,75	87,50	93,75	93,75	93,75	87,50	92,36
10.	Pelayanan Surat Keterangan (Tempat Tinggal)	1	100,00	100,00	100,00	100,00	75,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,22



No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM
11.	Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha	1	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
12.	Pelayanan Pemantauan Pelaksanaan Pemberian Bantuan Pada Masyarakat	2	100,00	100,00	100,00	87,50	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,61
13.	Pelayanan Legalisasi Pernyataan Ahli Waris	1	100,00	100,00	100,00	100,00	75,00	75,00	75,00	100,00	100,00	91,67
14.	Pelayanan Surat Keterangan Beda Nama	2	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
15.	Pelayanan Surat Keterangan (Kematian Terkait Yang Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan Terakhir)	2	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
16.	Pelayanan Legalisasi Persyaratan Pendaftaran TNI/POLRI	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
17.	Pelayanan Permohonan Surat Keputusan Lurah tentang Penetapan Pengurus RT/RW, Lembaga Masyarakat Lainnya	2	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50
18.	Pelayanan Permintaan Data Terkait Pemerintahan Kelurahan	1	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
19.	Pelayanan Surat Keterangan Bepergian	1	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	100,00	100,00	100,00	83,33
Rata-Rata IKM per Unsur			88,603	88,971	90,074	91,544	84,559	88,603	89,706	88,695	86,765	
Nilai IKM Unit Pelayanan (Skala 100)			88,613									
Mutu Unit Pelayanan			SANGAT BAIK (A)									



Gambar 1 Grafik Nilai Unsur IKM Kelurahan Taman Kecamatan Taman

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 Waktu (U3), dan Perilaku Pelaksana (U7). 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 Produk Spesifikasi (U5), unsur Konsultasi dan Pengaduan (U9) dan unsur Kemampuan Pelaksana (U6).

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 yang sudah baik hendaknya dipertahankan dan terus ditingkatkan demi kepuasan masyarakat	5,88%
2.	Kenyamanan di aula perlu ditingkatkan, misalnya dengan penambahan pendingin ruangan seperti AC, kipas angin, atau blower agar suasana lebih sejuk dan nyaman	1,47%
3.	Penataan area parkir saat ini masih kurang rapi dan perlu diperbaiki agar lebih tertib dan memudahkan pengguna	1,47%
TOTAL		8,82%

• Pertanyaan Terbuka

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

- Tidak ada masukan terkait aspek ini.

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

- Keramahan perlu ditingkatkan.

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

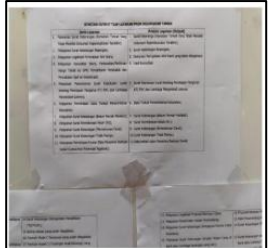
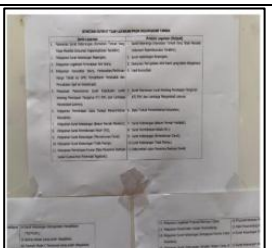
- Kebersihan toilet lebih dijaga.
- Perlu disediakan fasilitas fotocopy.

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 Produk Spesifikasi (U5), unsur Konsultasi dan Pengaduan (U9) dan unsur Kemampuan Pelaksana (U6). 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.	U5. Produk Spesifikasi	Memperjelas atau merincikan output tiap layanan dalam Standar Pelayanan atau media informasi lainnya.	Selesai (9 Oktober 2025)	Lurah Taman	 *Foto jadwal pelayanan dan nomor layanan yang sudah di papan pengumuman
		Memastikan SOP yang tersedia sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Pelayanannya	Selesai (9 Oktober 2025)	Lurah Taman	 *Foto jadwal pelayanan dan nomor layanan yang sudah di papan pengumuman
2.	U9. Konsultasi dan Pengaduan	Menyediakan kotak saran fisik di ruang tunggu yang dihias dengan rapi serta dilengkapi dengan pena dan kertas form pengaduan	Selesai (9 Oktober 2025)	Lurah Taman	

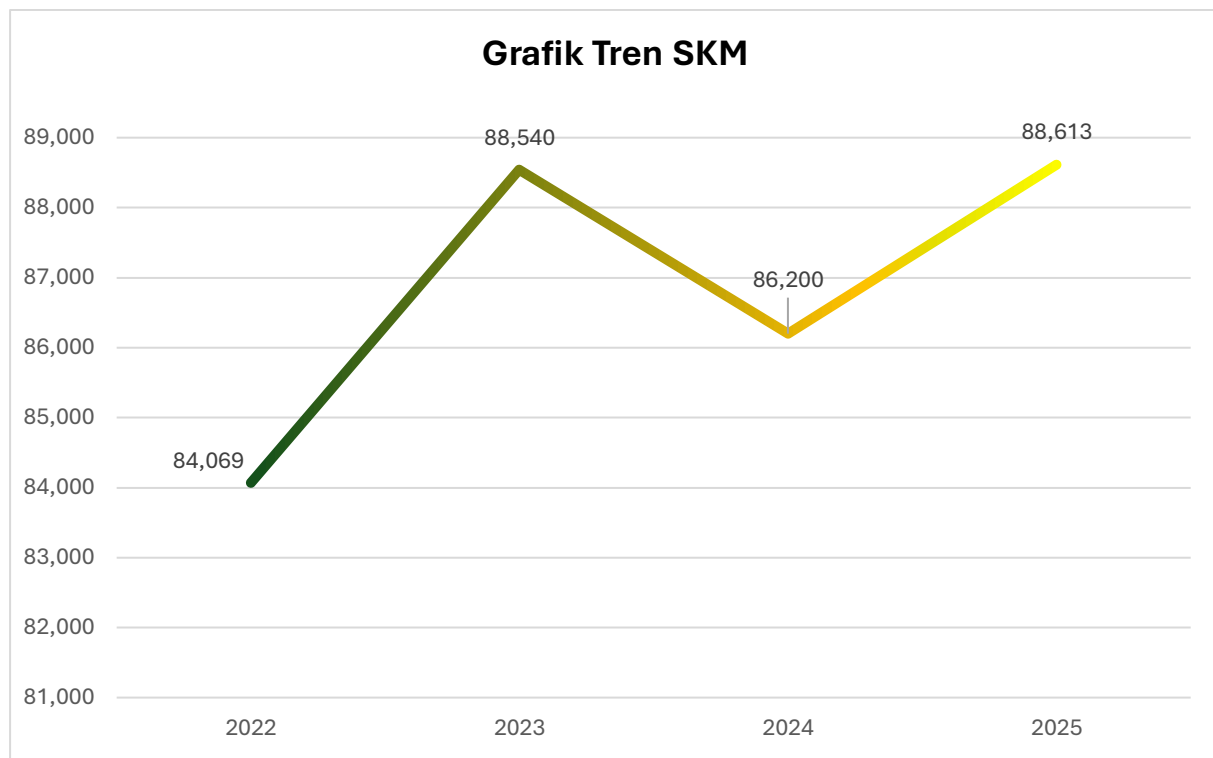
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Bukti Dukung
					*Foto kotak saran dilengkapi dengan pena dan kertas
		Membuat <i>form</i> aduan online sederhana (<i>Google Form</i>) yang dapat diakses melalui QR Code/membuatkan QR Code yang langsung mengarah ke SPAN LAPOR!	Selesai (9 Oktober 2025)	Lurah Taman	 *Foto QR Code yang sudah ditempel di papan pengumuman dan langsung mengarah ke SPAN LAPOR
		Menempelkan jadwal pelayanan & nomor layanan di papan pengumuman agar dapat diketahui masyarakat	Selesai (9 Oktober 2025)	Lurah Taman	 *Foto jadwal pelayanan dan nomor layanan yang sudah di papan pengumuman
		Mengoptimalkan media sosial sebagai kanal komunikasi public	Selesai (9 Oktober 2025)	Lurah Taman	 *Screenshoot tampilan Instagram kelurahan taman yang selalu update

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Bukti Dukung
		Membuat laporan bulanan layanan konsultasi dan pengaduan, sampai dengan tindak lanjutnya	Selesai (9 Oktober 2025)	Lurah Taman	 *Laporan bulanan kepada bagian organisasi terkait pengaduan yang masuk di Kelurahan Taman bulan Oktober 2025
3.	U6. Kemampuan Pelaksana	Mengikutsertakan petugas/staf dalam pelatihan khusus communication skill & customer handling (service excellent)	Selesai (9 Oktober 2025)	Lurah Taman	 *Sertifikat Workshop Pelayanan Prima
		Menerapkan standar kompetensi minimal bagi petugas/staf, misalnya melalui uji sertifikasi atau pelatihan dasar pelayanan publik	Selesai (9 Oktober 2025)	Lurah Taman	 *Apel staf membahas terkait prinsip dasar pelayanan publik
		Memperkuat budaya kerja tim agar tidak ada ketimpangan antara petugas satu dengan petugas lainnya	Selesai (9 Oktober 2025)	Lurah Taman	 *Sertifikat Workshop Budaya Kerja ASN
		Menyediakan “petugas pendamping” khusus kelompok rentan	Selesai (9 Oktober 2025)	Lurah Taman	 *Petugas pendamping khusus kelompok rentan

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 Kelurahan Taman Kecamatan Taman 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 Kelurahan Taman Kecamatan Taman telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan. Meskipun jika diamati dari grafik tren nilai kepuasan masyarakatnya, Kelurahan Taman Kecamatan Taman pernah mengalami penurunan kepuasan masyarakat yaitu di Tahun 2024.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Kelurahan Taman Kecamatan Taman 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	82,58
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	83,33
3.	Waktu penyelesaian	79,55
4.	Biaya/tarif	100,00
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	87,88
6.	Kompetensi pelaksana	88,64
7.	Perilaku pelaksana	81,06
8.	Sarana dan prasarana	83,33
9.	Penanganan pengaduan	89,39
TOTAL		86,20

Tabel diatas menunjukkan bahwa Kelurahan Taman Kecamatan Taman memerlukan rekomendasi perbaikan khususnya pada 1 unsur yang paling disorot oleh masyarakat dan diharapkan peningkatan dan perbaikan layanannya diantaranya unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5). 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, perlu di pertimbangkan untuk memperluas	Selesai	Pengajuan dokumen/berkas dukung secara elektronik sudah bisa dilakukan melalui aplikasi PecelTumpang	

No.	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Tantangan/Hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi/ Bukti Dukung
	layanan secara online. Hal Ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.			*Tampilan aplikasi PecelTumpang
	Menyampaikan informasi mengenai layanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web resmi, dan papan pengumuman untuk mencapai lebih banyak masyarakat.	Selesai	Sudah disampaikan melalui Media Sosial kelurahan Taman yaitu Facebook, Instagram, Youtube kelurahan taman, web resmi kelurahan-taman.madiunkota.go.id dan banner di kantor kelurahan taman	 *Tampilan media sosial kelurahan Taman
	Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/feedback dari masyarakat	Selesai	Sudah dilakukan analisis pemantauan dan evaluasi serta tindak lanjut secara berkala Laporan bulanan Penerima Layanan tiap bulan dari tool Laporan aplikasi Pecel Tumpang	 *Pemantauan dan evaluasi serta tindak lanjut secara berkala Laporan bulanan Penerima Layanan tiap bulan

No.	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Tantangan/Hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi/ Bukti Dukung
	untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.			
	Melaksanakan pemberian reward dan punishment untuk meningkatkan kinerja pegawai.	Selesai	Ada SK Lurah untuk pemberian penghargaan kepada pegawai dengan penilaian kinerja baik	 *SK Lurah untuk pemberian penghargaan kepada pegawai
	Melaksanakan kegiatan pelatihan service excellent (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.	Selesai	Secara rutin mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi via Youtube Channel BPSDM Jatim TV SeriBelajar ASN, dan ada juga pengembangan kompetensi dari BKPSDM Kota Madiun via zoom, pelatihan bahasa isyarat dsb	 *Bukti mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi

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 Kelurahan Taman Kecamatan Taman Kota Madiun sebanyak 68 responden. Pengisian survei didominasi oleh pengguna Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu dengan responden sebanyak 18 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Taman Kecamatan Taman Kota Madiun, secara umum mencerminkan kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai Indeks 88,613. Nilai SKM Kelurahan Taman Kecamatan Taman Kota Madiun menunjukkan peningkatan kinerja dari tahun sebelumnya, meskipun jika diamati dari grafik tren nilai kepuasan masyarakatnya, Kelurahan Taman Kecamatan Taman Kota Madiun pernah mengalami penurunan kepuasan masyarakat yaitu di Tahun 2024.
3. Unsur pelayanan yang masih memerlukan perhatian lebih dan diprioritaskan perbaikannya yaitu unsur Produk Spesifikasi (U5), unsur Konsultasi dan Pengaduan (U9) dan unsur Kemampuan Pelaksana (U6).
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode Tahun 2024 (sebelumnya), Kelurahan Taman Kecamatan Taman Kota Madiun telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100,00%.

Kota Madiun, 09 Oktober 2025
Lurah Taman Kecamatan Taman
Kota Madiun



Umi Nur Q, S.E.
NIP. 197606042011012005

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KOTA MADIUN
TAHUN 2025



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	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)

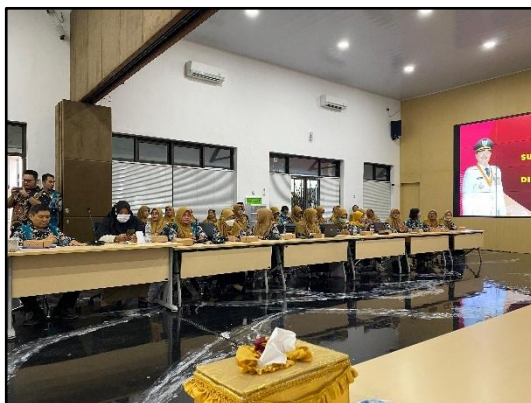
- T1. Tuliskanlah saran atau masukan khusus terkait mekanisme pelayanan (persyaratan, prosedur dan waktu) yang Saudara terima
Tuliskan 'tidak' jika tidak ada saran atau masukan yang ingin Saudara sampaikan.
- T2. Tuliskanlah saran atau masukan khusus terkait perilaku dan kemampuan petugas yang Saudara 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 datang
- T4. Tuliskan saran atau masukan jika Saudara pernah menyampaikan keluhan atau pengaduan.
Jika belum pernah, tuliskan 'tidak'.

V. SARAN

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.

