



# LAPORAN AKHIR

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

---

**BADAN KEPEGAWAIAN  
DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA  
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

<b>Kata Pengantar</b>	.....	i
<b>Daftar Isi</b>	.....	ii
<b>Bab I Pendahuluan</b>		
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
<b>Bab II Analisis Data SKM</b>		
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	.....	- 18
<b>Bab III Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya</b>		
Tindaklanjut SKM Sebelumnya	.....	- 19
<b>Bab IV Kesimpulan</b>		
Kesimpulan	.....	- 25
<b>Lampiran</b>		
1. Kuesioner	.....	26
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	.....	28

# 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 Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil pengukuran ini diharapkan menjadi salah satu tolok 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 Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota 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 Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun.
- Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun secara periodik.
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya uang perlu dilakukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota 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 Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun. 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 $\lambda^2$ = 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 74 orang, namun pada saat pelaksanaan survei sampel yang diperoleh sebesar 262 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:

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

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 262 responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3 Profil Responden SKM di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun

No.	Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki – laki	160	61,07%
		Perempuan	102	38,93%
2.	Usia	16 – 25 th	13	4,96%
		26 – 35 th	108	41,22%
		36 – 45 th	102	38,93%
		46 – 55 th	38	14,50%
		55 – 65 th	1	0,38%
		> 65 th	0	0,00%
3.	Pendidikan Terakhir	SD ke bawah	0	0,00%
		SMP	7	2,67%
		SMA/SMK	94	35,88%
		D1-D2-D3-D4	39	14,89%
		S-1	114	43,51%
		S-2	8	3,05%
4.	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	155	59,16%
		Pegawai Swasta	6	2,29%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
		Wiraswasta/Wirausaha	1	0,38%
		Ibu Rumah Tangga	0	0,00%
		Lainnya	100	38,17%
5.	Status Penyandang Disabilitas/Pendamping Penyandang Disabilitas	Tidak	260	99,24%
		Ya	2	0,76%
6.	Jenis Disabilitas yang Dimiliki/Didampingi:	Disabilitas Fisik	1	0,38%
		Disabilitas Intelektual	0	0,00%
		Disabilitas Mental	1	0,38%
		Disabilitas Sensorik	0	0,00%



## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

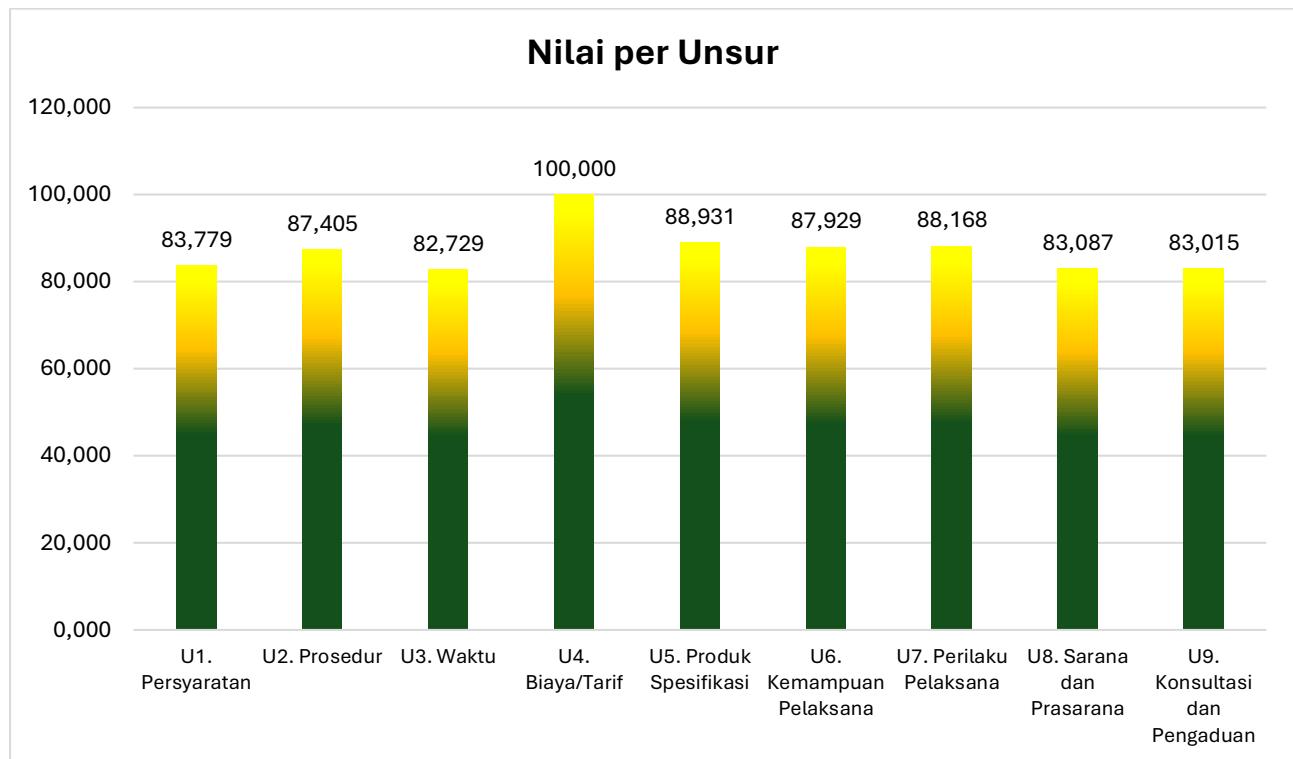
Berdasarkan hasil pengumpulan data, berikut disajikan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun:

Tabel 4 Perhitungan Nilai Unsur IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM
1.	Pelayanan Pemrosesan Cuti Pegawai	8	84,38	87,50	84,38	100,00	90,63	90,63	90,63	84,38	84,38	88,54
2.	Pelayanan Permintaan Data Pegawai	4	87,50	93,75	87,50	100,00	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	89,58
3.	Pelayanan Permohonan Izin Tugas Belajar/Tugas Belajar	4	87,50	87,50	87,50	100,00	93,75	93,75	93,75	87,50	87,50	90,97
4.	Pelayanan Legalisir	13	82,69	84,62	82,69	100,00	86,54	86,54	84,62	82,69	82,69	85,90
5.	Pelayanan Penetapan Kenaikan Pangkat Golongan III/d kebawah	5	80,00	80,00	80,00	100,00	95,00	100,00	90,00	80,00	80,00	87,22
6.	Pelayanan Sewa Gedung Diklat	6	91,67	91,67	87,50	100,00	91,67	91,67	91,67	87,50	91,67	91,67
7.	Pelayanan Permohonan Pindah Instansi	7	89,29	89,29	92,86	100,00	96,43	96,43	96,43	82,14	92,86	92,86
8.	Pelayanan Penjatuhan Hukuman Disiplin	1	75,00	75,00	75,00	100,00	100,00	100,00	100,00	75,00	75,00	86,11
9.	Pelayanan Penetapan Kenaikan Gaji Berkala PNS	1	75,00	75,00	75,00	100,00	100,00	100,00	75,00	75,00	75,00	83,33
10.	Pelayanan Penanganan Pengaduan	58	83,19	85,78	82,76	100,00	86,21	86,64	87,07	83,19	83,19	86,45
11.	Pelayanan Seleksi Penerimaan ASN	78	84,62	90,38	82,69	100,00	90,38	87,50	89,42	84,94	82,69	88,07
12.	Pelayanan Pengajuan Tunjangan Istri/Suami dan Pendaftaran Anak	66	82,58	85,98	81,06	100,00	87,88	87,12	87,50	81,44	81,44	86,11



No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM
13.	Pelayanan Permohonan Izin Perceraian	1	75,00	100,00	75,00	100,00	100,00	75,00	100,00	75,00	100,00	88,89
14.	Pelayanan Permohonan Mengikuti Diklat Teknis Keluar Daerah	3	91,67	91,67	83,33	100,00	91,67	91,67	83,33	83,33	83,33	88,89
15.	Pelayanan Permohonan Izin Perkawinan dan Pembinaan Pra Nikah/Pasca Nikah	6	79,17	83,33	83,33	100,00	87,50	83,33	79,17	79,17	79,17	83,80
16.	Pelayanan Penetapan Pengangkatan PNS Dalam Jabatan Fungsional	1	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	77,78
<b>Rata-Rata IKM per Unsur</b>			83,779	87,405	82,729	100,000	88,931	87,929	88,168	83,087	83,015	
<b>Nilai IKM Unit Pelayanan (Skala 100)</b>			<b>87,227</b>									
<b>Mutu Unit Pelayanan</b>			<b>BAIK (B)</b>									



Gambar 1 Grafik Nilai Unsur IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota 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 Produk Spesifikasi (U5), dan unsur 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 Waktu (U3), unsur Konsultasi 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	Untuk pelayanan pengajuan tunjangan untuk istri/suami dinilai terlalu banyak dokumen yang ditolak padahal sudah sesuai dengan contoh
2.	U2. Prosedur	Untuk pelayanan pengajuan tunjangan untuk suami/istri, prosedur yang dilalui untuk memperoleh layanan dinilai terlalu banyak kertas yang harus dicetak sehingga kurang efisien
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.	Pertahankan pelayanan yang telah berjalan dengan baik, serta tingkatkan aspek-aspek yang dirasa belum optimal.	17,18%
2.	Perlu peningkatan dalam hal kecepatan proses, keramahan petugas, serta transparansi informasi agar masyarakat merasa lebih puas dan percaya terhadap layanan yang diberikan.	2,67%
3.	Kemudahan akses informasi perlu ditingkatkan. Pemanfaatan teknologi digital juga perlu lebih dimaksimalkan agar layanan menjadi lebih praktis dan transparan, sehingga manfaatnya dapat dirasakan baik oleh ASN maupun masyarakat.	1,15%
4.	Diharapkan ke depannya dapat terus dilakukan inovasi dalam peningkatan kualitas layanan	0,76%
5.	Disarankan agar dilakukan rehabilitasi terhadap gedung pelayanan agar tampak lebih representatif dan menarik dari sisi tampilan luar.	0,38%
6.	Ruang pelayanan sebaiknya ditempatkan di lantai bawah mengingat banyaknya ASN yang membutuhkan akses mudah	0,38%
7.	Diharapkan tersedia ruang bermain anak untuk kenyamanan masyarakat yang datang bersama keluarga	0,38%
8.	Penyelenggaraan pelatihan (diklat) bagi tenaga pelayanan perlu dilakukan guna meningkatkan mutu dan profesionalitas pelayanan.	0,38%

No.	Opini/Saran	Percentase
9.	Pelayanan kepada masyarakat hendaknya tetap menjadi prioritas utama, meskipun terdapat arahan pimpinan untuk melaksanakan kegiatan lainnya	0,38%
10.	Perlu adanya upaya lebih lanjut dalam meningkatkan kesejahteraan pegawai golongan kecil dan pegawai pada level bawah.	0,38%
11.	Koordinasi tar instansi perlu ditingkatkan, khususnya dalam pelaksanaan kegiatan, guna menghindari terjadinya miskomunikasi	0,38%
12.	Pengaduan dari masyarakat memang sudah ditangani dengan cepat, namun perlu ditingkatkan lagi dalam hal penyelesaian yang konkret.	0,38%
13.	Diharapkan seluruh layanan dapat dilaksanakan dengan keikhlasan sebagai bentuk pengabdian	0,38%
14.	Perlu adanya pembagian informasi terkait peraturan teknis (juknis) serta format administrasi kepegawaian secara lebih terbuka dan terstruktur	0,38%
15.	Untuk meningkatkan layanan terkait pengajuan tunjangan istri dan keluarga, perlu dikembangkan sistem pengajuan berbasis online yang mudah diakses	0,38%
16.	Dalam pelayanan melalui media WhatsApp, diharapkan petugas dapat merespons dengan sigap	0,38%
17.	Diharapkan penyampaian informasi dilakukan secara tepat waktu dan tidak mendadak, agar dapat ditindaklanjuti secara optimal	0,38%
<b>TOTAL</b>		<b>26,70%</b>

- **Pertanyaan Terbuka**

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

- Pelayanan sudah bagus untuk di pertahankan dan ditingkatkan kedepannya;
- Sebaiknya alur pelayanan dipindahkan atau dipasang ulang di tempat yang lebih terbuka dan mudah terlihat, agar prosedur pelayanan dapat diakses dengan jelas oleh pengunjung;
- Persyaratan yang harus dipenuhi dilampirkan secara jelas dan rinci di setiap OPD, agar memudahkan pegawai yang akan mengajukan permohonan dan menghindari kesalahan administrasi;
- Jumlah poster pelayanan masyarakat diperbanyak dan ditempatkan di lokasi strategis agar informasi layanan lebih mudah dijangkau dan dipahami oleh masyarakat;
- Disediakan denah ruangan beserta penempatan nama petugas pada setiap meja guna memudahkan pengunjung dalam pencarian layanan;
- Penjelasan sudah cukup jelas, namun diharapkan proses pelayanannya dapat dipercepat;

- Sebaiknya alur pelayanan dibuat lebih sederhana dan jelas agar tidak membingungkan pengunjung pada tahap awal;
- Prosedur pelayanan sebaiknya disosialisasikan secara komprehensif melalui media digital seperti website, TikTok, Instagram, serta media lainnya, dengan melampirkan rincian SOP dan SPM;
- Pelayanan untuk penyandang disabilitas untuk diperhatikan, baik untuk sarana maupun pendamping;
- Sebaiknya jumlah dokumen yang diperlukan dalam proses pelayanan dikurangi dan disederhanakan agar lebih efisien;
- Nomor kontak pelayanan diharapkan terpusat dan aktif;
- Agar waktu tunggu pengunjung dapat dipersingkat dan pelayanan menjadi lebih efisien, maka petugas diharapkan lebih sigap dalam merespons pertanyaan dan kebutuhan masyarakat.

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

- Petugas pelayanan sudah bagus mohon dipertahankan;
- Petugas diharapkan untuk selalu bersikap profesional, ramah, dan santun dalam melayani;
- Petugas menjaga kebersihan dan menggunakan parfum saat bertugas;
- Perlu dilakukan evaluasi terhadap petugas layanan, dan mempertimbangkan penggantian petugas yang sudah memasuki usia lanjut dengan tenaga yang lebih produktif;
- Sebaiknya petugas penerima layanan tetap melayani masyarakat hingga jam kerja berakhir;
- Petugas senantiasa menunjukkan sikap sopan santun secara konsisten kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi;
- Sebaiknya dibuat SOP tambahan yang mengatur mekanisme pengganti petugas saat petugas utama berhalangan melayani, sehingga pelayanan tetap berjalan lancar selama jam kerja;
- Mohon agar petugas dapat lebih responsif dalam menjawab pertanyaan masyarakat;
- Dalam memberikan informasi mengenai syarat dan ketentuan dapat disampaikan secara konsisten tanpa adanya perubahan atau ralat, sehingga sejak awal sudah didasarkan pada pertimbangan yang matang;
- Mohon agar sebelum proses legalisir, pengguna dibimbing terkait berkas yang perlu disiapkan agar pelayanan lebih efisien.

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

- Menjaga kebersihan toilet agar tetap bersih dan wangi;
- Disediakan ruang laktasi;

- Mohon sediakan fasilitas ruang bermain anak;
- Disediakan kantin;
- Disediakan sarana penunjang koperasi atau tempat fotocopy;
- Sebaiknya area parkir motor diberi atap agar kendaraan terlindungi;
- Disarankan untuk menambah luas ruang tunggu;
- Sebaiknya Wi-Fi di ruang tunggu diberikan akses melalui user ID dan password yang tertulis dengan jelas di dinding agar pengunjung mudah mengaksesnya;
- Akan lebih baik jika ruang tunggu dilengkapi dengan snack ringan dan air mineral agar pengunjung merasa lebih nyaman selama menunggu;
- Pintu kamar mandi di gedung diklat lantai 2 perlu segera diperbaiki karena tidak dapat ditutup;
- Disarankan untuk menambah kapasitas tempat parkir;
- Untuk tempat parkir sekiranya ditata dan diatur lebih rapi lagi;
- Kekuatan sinyal Wi-Fi ditingkatkan agar koneksi internet lebih stabil dan dapat digunakan dengan lancar;
- Sebaiknya sarana penunjang ditingkatkan meskipun ruang terbatas, demi mendukung aktivitas dengan lebih baik;
- Sebaiknya ketersediaan air dan fasilitas pendukung seperti kunci toilet diperhatikan agar tetap nyaman digunakan;
- Jarak antara parkir dan tempat pelayanan dipertimbangkan kembali agar lebih memudahkan pengunjung.

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

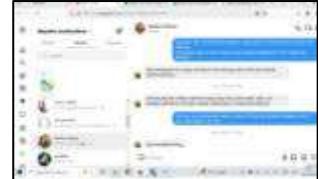
- Mohon agar respon WhatsApp lebih cepat untuk memudahkan komunikasi;
- Mohon agar petugas pelayanan pengaduan lebih responsif demi pelayanan yang lebih baik.

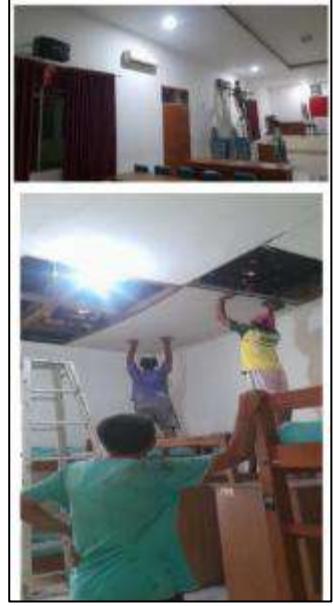
Berdasarkan penilaian tersebut, telah disusun rencana tindak lanjut yang berfokus pada ketiga unsur yang masih memerlukan perhatian lebih dan diprioritaskan perbaikannya, antara lain unsur Waktu (U3), unsur Konsultasi Pengaduan (U9), dan unsur Sarana dan Prasarana (U8). Upaya ini diharapkan tidak hanya 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelayanan sesuai dengan SOP dan Standar Pelayanannya agar target waktu penyelesaian dapat selesai tepat waktu</li> </ul>	Selesai (9 Oktober 2025)	Sekretaris BKPSDM	 *Melakukan rapat internal 
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mempertimbangkan untuk menyediakan layanan konfirmasi melalui WA/Email untuk memberi update ke pengguna layanan jika layanan butuh waktu lebih lama atau apabila membutuhkan dokumen tambahan</li> </ul>	Selesai (9 Oktober 2025)	Sekretaris BKPSDM	 *Rapat koordinasi dengan BKAD, TAS PEN dan Inspektorat rencana akhir Oktober 



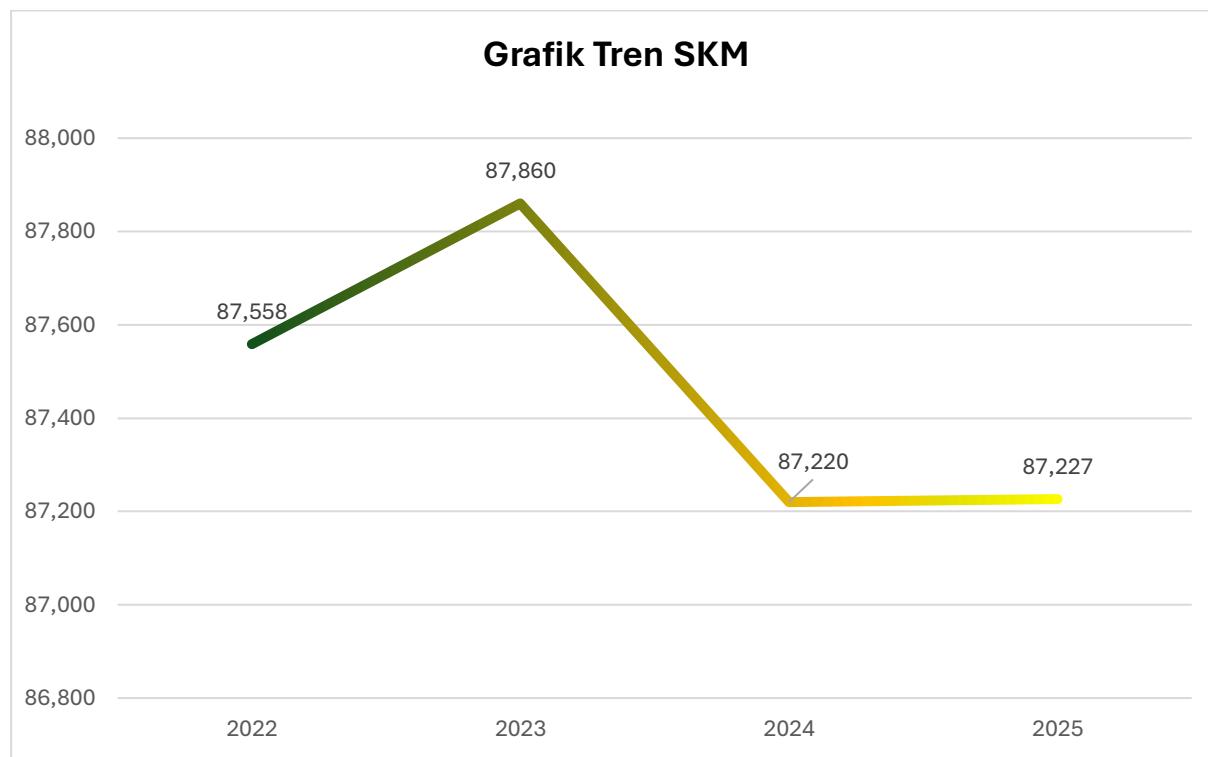
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Bukti Dukung
2.	U9. Konsultasi dan Pengaduan	• Membuka nomor pengaduan khusus (WA/telepon) dan mencantumkannya di ruang pelayanan, website, dan media sosial. Membuat form aduan online sederhana (Google Form) yang dapat diakses melalui QR Code/ membuat QR Code yang langsung mengarah ke SPAN LAPOR!	Selesai (9 Oktober 2025)	Sekretaris BKPSDM	 <p>*Mencantumkan nomor pengaduan khusus dan QR code</p>
		• Menugaskan 1 petugas khusus penerima konsultasi/pengaduan pada jam layanan	Selesai (9 Oktober 2025)	Sekretaris BKPSDM	 <p>*Ada petugas khusus penerima konsultasi</p>
		• Mengoptimalkan media sosial sebagai kanal komunikasi publik	Selesai (9 Oktober 2025)	Sekretaris BKPSDM	 <p>*Sudah dilakukan pengoptimalan media sosial sebagai kanal komunikasi publik</p>
		• Membuat laporan bulanan layanan konsultasi dan pengaduan, sampai tindak lanjutnya.	Selesai (9 Oktober 2025)	Sekretaris BKPSDM	 <p>*Telah diterbitkan laporan bulanan</p>

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Bukti Dukung
3.	U8. Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mempertimbangkan urgensi dari penataan ulang ruang pelayanan agar lebih ramah difabel, lansia dan ASN dengan keterbatasan fisik, dan memudahkan ASN pada umumnya untuk mendapatkan layanan</li> </ul>	Belum Selesai (Rencana TW 1 Tahun 2026)	Sekretaris BKPSDM	Akan ditindaklanjuti untuk penataan ruang pelayanan yang mudah diakses dan ramah kelompok rentan
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat jadwal pengecekan rutin sarana dan prasarana sehingga peralatan selalu berfungsi baik</li> </ul>	Selesai (9 Oktober 2025)	Sekretaris BKPSDM	 <p>*Telah dilakukan pengecekan sarpras secara rutin</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan kerja bakti internal untuk membersihkan dan memperbaiki sarana dan prasarana ringan</li> </ul>	Selesai (9 Oktober 2025)	Sekretaris BKPSDM	 <p>*Melaksanakan kerja bakti secara rutin</p>

## 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 Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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	85,00
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	87,50
3.	Waktu penyelesaian	80,63
4.	Biaya/tarif	100,00
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	83,75
6.	Kompetensi pelaksana	86,25
7.	Perilaku pelaksana	83,13
8.	Sarana dan prasarana	80,63
9.	Penanganan pengaduan	98,13
<b>TOTAL</b>		<b>87,22</b>

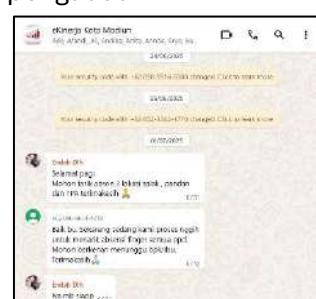
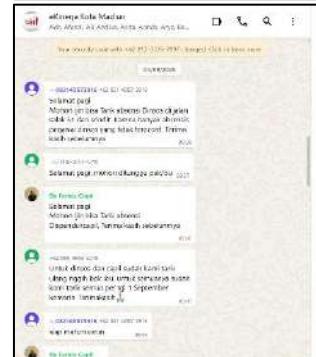
Tabel diatas menunjukkan bahwa Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun memerlukan rekomendasi perbaikan khususnya pada 3 unsur yang paling disorot oleh masyarakat dan diharapkan peningkatan dan perbaikan layanannya diantaranya unsur Persyaratan (U1), unsur Waktu (U3), dan unsur Kompetensi Pelaksana (U6) . 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.	Fisik: Membuat <i>pamflet</i> , <i>leaflet</i> atau <i>X banner</i> terkait prosedur pelayanan	Selesai	Telah disediakan buku Standar Pelayanan pengganti <i>leaflet</i> di ruang pelayanan	 *Tersedia buku SP di di ruang pelayanan
2.	Non Fisik: Membuat konten dalam bentuk <i>pamflet</i> , <i>leaflet</i> atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang <i>diupload</i> di seluruh media online milik BKPSDM.	Selesai	Sudah ada konten atau informasi pelayanan secara online yang diupload di media sosial terkait prosedur pelayanan.	 *Video alur dan persyaratan layanan
3.	Mengadakan sosialisasi atau pendampingan atau bimtek ke OPD terkait layanan BKPSDM baik layanan yang bersifat offline maupun online	Selesai	Telah dilaksanakan sosialisasi layanan kepegawaian ke seluruh Perangkat Daerah	

No.	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Tantangan/Hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi/ Bukti Dukung
				<p>Lampiran:</p> <p>Kegiatan:</p> <p>VII</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Raport Raker Perkembangan dan Pengembangan Bantuan Daya Masyarakat</li> <li>2. Raport Bantuan Kesejahteraan Bangsa dan Rakyat</li> <li>3. Raport Bantuan Kesejahteraan Rakyat</li> <li>4. Raport Bantuan Perkembangan Sosial dan Ekonomi</li> <li>5. Raport Raker Perkembangan dan Pengembangan Organisasi</li> <li>6. Raport Raker Perkembangan dan Pengembangan Organisasi Daerah</li> <li>7. Raport Raker Kesejahteraan, Perangkatda, Kesejahteraan dan Olah Raga</li> <li>8. Raport Raker Kesejahteraan dan Olah Raga</li> <li>9. Raport Dinas Kesejahteraan, Perangkatda dan Kesejahteraan Daerah</li> <li>10. Raport Dinas Kesejahteraan, Perangkatda dan Kesejahteraan Daerah</li> <li>11. Raport Dinas Kesejahteraan, Perangkatda dan Kesejahteraan Daerah</li> <li>12. Raport Dinas Lingkungan Hidup</li> <li>13. Raport Dinas Lingkungan Hidup dan Perikanan dan Kelautan</li> <li>14. Raport Dinas Perikanan dan Kelautan</li> <li>15. Raport Dinas Perikanan dan Kelautan</li> <li>16. Raport Dinas Perikanan dan Kelautan</li> <li>17. Raport Dinas Perikanan dan Kelautan</li> <li>18. Raport Dinas Perikanan dan Kelautan</li> <li>19. Raport Dinas Perikanan dan Kelautan</li> <li>20. Raport Dinas Perikanan dan Kelautan</li> <li>21. Raport Dinas Perikanan dan Kelautan</li> <li>22. Raport Dinas Perikanan dan Kelautan</li> <li>23. Raport Dinas Perikanan dan Kelautan</li> <li>24. Sertifikat DMR</li> <li>25. Sertifikat Penghargaan</li> <li>26. Sertifikat Penghargaan</li> <li>27. Sertifikat Penghargaan</li> <li>28. Sertifikat Penghargaan</li> <li>29. Sertifikat Penghargaan</li> <li>30. Sertifikat Penghargaan</li> <li>31. Sertifikat Penghargaan</li> <li>32. Sertifikat Penghargaan</li> <li>33. Sertifikat Penghargaan</li> <li>34. Sertifikat Penghargaan</li> </ol> <p>*Bukti sosialisasi layanan kepegawaian</p>
4.	Melaksanakan kegiatan pelatihan service excellent (pelayanan prima) untuk meningkatkan keterampilan dan etos petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja	Selesai	BKPSDM sudah melakukan pelatihan dan sosialisasi pelayanan prima kepada para ASN yang menangani pelayanan sejak tahun 2022, 2023 dan akan Rutin dilaksanakan setiap tahunnya	<p>WORKSHOP PELAYANAN PRIMA</p> <p>WORKSHOP PELAYANAN PRIMA TAHUN 2023</p> <p>*Pelatihan dan sosialisasi pelayanan prima</p>
5.	Melaksanakan pemberian reward dan punishment untuk meningkatkan kinerja pegawai.	Selesai	BKPSDM sudah rutin memberikan reward kepada karyawan terbaik setiap tahun seperti yang pernah dilakukan sejak tahun 2020, 2021, 2022 dan 2023 dan akan dilanjutkan setiap tahunnya	<p>*Penghargaan karyawan terbaik</p>

No.	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Tantangan/Hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi/ Bukti Dukung
6.	Melakukan maintenance aplikasi maupun website milik BKPSDM secara berkala untuk memastikan seluruh komponen aplikasi maupun website masih berjalan sesuai dengan fungsi dan kebutuhannya.	Selesai	Telah dilakukan pemantauan dan evaluasi dengan menggunakan umpan balik pengguna layanan khususnya dari pengaduan sehingga dapat melakukan perbaikan	 *Website BKPSDM telah dipelihara secara berkala sehingga dapat diakses dengan lancar
7.	Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.	Selesai	BKPSDM sudah mengikutkan petugas layanan mengikuti workshop dan webinar terkait tentang pelayanan prima	 *Workshop pelayanan prima petugas pelayanan
8.	Mengajarkan petugas. cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pengguna layanan. Kemampuan	Selesai	BKPSDM sudah melaksanakan pelatihan cara berkomunikasi yang baik termasuk memberikan pelatihan Bahasa Isyarat untuk membekali petugas	 *Melaksanakan pelatihan komunikasi untuk petugas layanan

No.	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Tantangan/Hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi/ Bukti Dukung
	berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur		elayanan dalam melaksanakan tugas melayani masyarakat	
9.	Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/feedback dari pengguna layanan untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan	Selesai	Telah dilakukan pemantauan dan evaluasi dengan menggunakan umpan balik pengguna layanan khususnya dari pengaduan sehingga dapat melakukan perbaikan	 <p>*Rekap konsultasi dan pengaduan</p>  

No.	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Tantangan/Hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi/ Bukti Dukung
				<p><a href="https://drive.google.com/file/d/1nlk7nWOLKijp-mHKBZzcew3tbFveMfay/view?usp=drive_link">https://drive.google.com/file/d/1nlk7nWOLKijp-mHKBZzcew3tbFveMfay/view?usp=drive_link</a></p> <p>*Grup WA untuk memantau kelancaran absensi finger</p>



## 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 Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun sebanyak 262 responden. Pengisian survei didominasi oleh pengguna Pelayanan Seleksi Penerimaan ASN dengan responden sebanyak 78 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun, secara umum mencerminkan kualitas yang Baik (B) dengan nilai Indeks 87,227. Nilai SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menunjukkan peningkatan kinerja dari tahun sebelumnya, meskipun jika diamati dari grafik tren nilai kepuasan masyarakatnya, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pernah mengalami penurunan kepuasan masyarakat yaitu di Tahun 2024.
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 Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100,00%.

Kota Madiun, 9 Oktober 2025  
Kepala Badan Kepegawaian dan  
Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Kota Madiun





## 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 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 <b>persyaratan pelayanan</b> yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan.					
2.	<b>Prosedur</b> yang dilalui untuk memperoleh layanan mudah.					
3.	Lama <b>waktu pelayanan</b> 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. <b>Kemampuan petugas</b> 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.	<b>Sikap petugas</b> mencerminkan pelayanan yang berkualitas.					
8.	Tersedia <b>konsultasi dan pengaduan</b> 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**

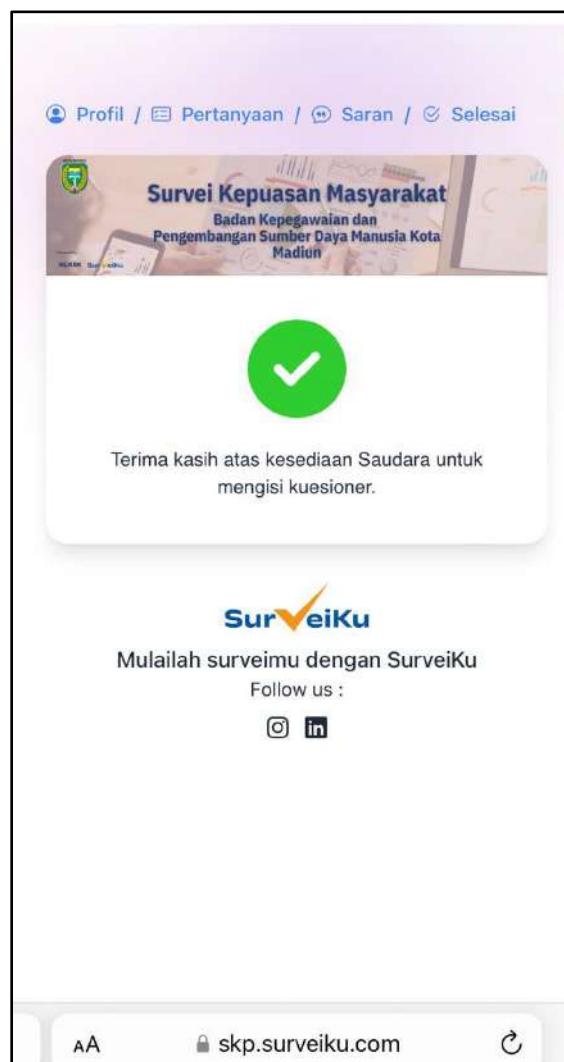
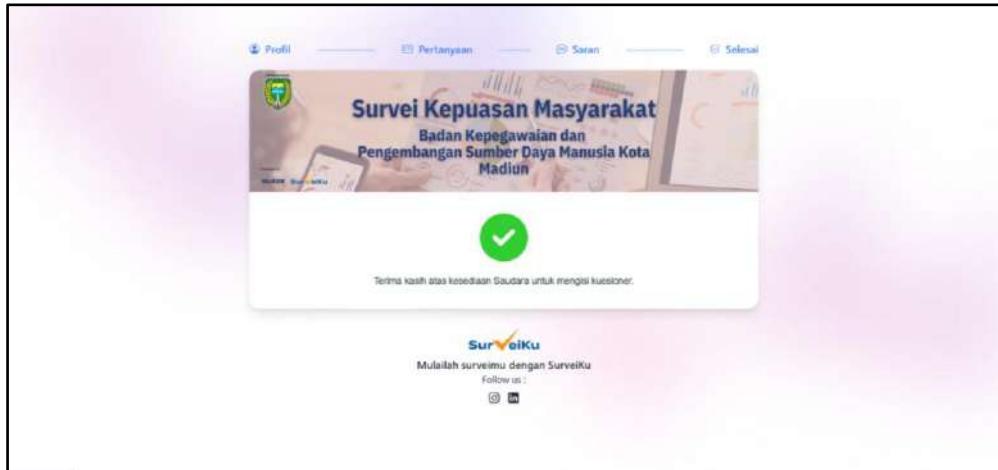
## 2. Dokumentasi Pelaksanaan Sosialisasi dan Survei

### 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.

