SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA MADIUN



Laporan Akhir
2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**
DAFTAR TABEL ..... **iii**
DAFTAR GAMBAR ..... **iv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 2
1.3 Metode Pengumpulan Data 3
1.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4
1.5 Penentuan Jumlah Responden 5
BAB II ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT **9**
2.1 Analisis Responden 9
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat 11
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 14
2.4 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat 16
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE SEBELUMNYA **17**
BAB IV KESIMPULAN **23**
LAMPIRAN **24**
1. Kuesioner 24
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei 26

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Timeline Kegiatan 4
Tabel 1.2 Jumlah Responden (Sampel) 5
Tabel 2.1 Karakteristik Responden 9
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat 11
Tabel 2.3 Analisis GAP 12
Tabel 2.4 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM 15
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil IKM Periode Sebelumnya 17
Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya 18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grafik Nilai IKM Per Unsur 12
Gambar 2.2 Analisis Diagram Kartesius 13
Gambar 2.3 Tren Nilai IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Tahun 2023-2026 16

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari terpenuhinya standar pelayanan yang telah ditetapkan, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Salah satu instrumen evaluasi yang digunakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu kegiatan pengukuran secara komprehensif terhadap tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta menyesuaikan dengan ketentuan atau kebijakan terbaru yang berlaku pada saat pelaksanaan kegiatan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat memerlukan metode yang sistematis, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah agar hasil yang diperoleh benar-benar mencerminkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Selain itu, independensi dalam proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data menjadi aspek penting untuk menjamin validitas hasil survei. Oleh karena itu, pelaksanaan survei perlu didukung oleh sumber daya yang memiliki kompetensi dalam penyusunan instrumen, pengumpulan data, pengolahan data, analisis hasil, serta penyusunan rekomendasi perbaikan pelayanan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh masing-masing unit pelayanan. Selain menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, survei ini juga mampu mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan sebagai dasar penyusunan kebijakan, perencanaan program, dan upaya perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Dalam pelaksanaannya, survei juga dapat mengakomodasi kebutuhan pengukuran pelayanan publik lainnya sesuai dengan kebijakan pemerintah, seperti *Monitoring, Control, and Prevention* (MCP) Komisi Pemberantasan Korupsi maupun kebijakan terbaru dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Madiun Tahun 2026 adalah:

1. Mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan di Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Madiun.
2. Mendapatkan *feedback*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Madiun Tahun 2026 dilakukan oleh tim pelaksana sesuai DPA pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Madiun.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Madiun menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut:

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif**: Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara

penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan kegiatan adalah selama 120 (seratus dua puluh) hari kalender sejak dilakukannya tanda tangan kontrak dengan penyedia atau sesuai dengan klausul dalam perjanjian kerjasama. Dengan tahapan dan jadwal pelaksanaan sebagai berikut:

Tabel 1.1 *Timeline* Kegiatan

No	Kegiatan	Bulan Ke (Sejak Diterbitkan SPMK)															
		Bulan ke-1				Bulan ke-2				Bulan ke-3				Bulan ke-4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Kaji awal profil pelayanan																
2	Persiapan kuesioner																

No	Kegiatan	Bulan Ke (Sejak Diterbitkan SPMK)															
		Bulan ke-1				Bulan ke-2				Bulan ke-3				Bulan ke-4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3	Penyusunan laporan awal																
4	Pelaksanaan Survei																
5	Pengolahan data																
6	Analisa data																
7	Penyusunan draft laporan																
8	Laporan antara																
9	Ekspose hasil laporan sementara beserta rekomendasi perbaikan																
10	Revisi perbaikan laporan																
11	Laporan akhir																

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi pengguna layanan (jumlah responden dari seluruh jenis pelayanan pada 99 Unit Pelayanan Publik di Kota Madiun periode Januari hingga Juni 2026. Selanjutnya, dilaksanakan proses sampling menggunakan metode *Morgan and Krejcie* didapatkan jumlah responden pada 99 Unit Pelayanan Publik di Kota Madiun sebagai berikut.

Tabel 1.2 Jumlah Responden (Sampel)

No.	Instansi	Jumlah Sampel
1	Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah	24
2	Bagian Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah	16
3	Bagian Hukum Sekretariat Daerah	8
4	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	17
5	Bagian Umum Sekretariat Daerah	77
6	Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah	25
7	Sekretariat DPRD	15
8	Inspektorat	17
9	Dinas Pendidikan	72
10	Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Kepemudaan dan Olah Raga	13
11	Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	25
12	UPTD Puskesmas Sukosari	163
13	UPTD Puskesmas Manguharjo	162

No.	Instansi	Jumlah Sampel
14	UPTD Puskesmas Tawangrejo	163
15	UPTD Puskesmas Ngegong	157
16	UPTD Puskesmas Demangan	157
17	UPTD Puskesmas Banjarejo	157
18	Rumah Sakit Umum Daerah	156
19	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	32
20	UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak	13
21	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	164
22	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	45
23	Dinas Perdagangan	32
24	UPTD Metrologi Legal	27
25	Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	46
26	Dinas Komunikasi dan Informatika	43
27	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	47
28	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	7
29	Dinas Perhubungan	32
30	UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor	27
31	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	36
32	Dinas Lingkungan Hidup	25
33	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	32
34	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	25
35	**Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM**	**33**
36	Badan Keuangan dan Aset Daerah	23
37	Badan Pendapatan Daerah	60
38	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	10
39	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	6
40	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	25
41	Kecamatan Kartoharjo	25
42	Kelurahan Oro-Oro Ombo	25
43	Kelurahan Sukosari	25
44	Kelurahan Klegen	44
45	Kelurahan Rejomulyo	42
46	Kelurahan Pilangbango	27
47	Kelurahan Tawangrejo	25
48	Kelurahan Kanigoro	25
49	Kelurahan Kartoharjo	25
50	Kelurahan Kelun	42
51	Kecamatan Manguharjo	27
52	Kelurahan Manguharjo	34
53	Kelurahan Sogaten	30
54	Kelurahan Patihan	30

No.	Instansi	Jumlah Sampel
55	Kelurahan Ngegong	25
56	Kelurahan Winongo	50
57	Kelurahan Madiun Lor	34
58	Kelurahan Pangongangan	25
59	Kelurahan Nambangan Lor	42
60	Kelurahan Nambangan Kidul	39
61	Kecamatan Taman	40
62	Kelurahan Mojorejo	25
63	Kelurahan Pandean	39
64	Kelurahan Banjarejo	28
65	Kelurahan Kuncen	15
66	Kelurahan Manisrejo	53
67	Kelurahan Kejuron	25
68	Kelurahan Josenan	33
69	Kelurahan Demangan	36
70	Kelurahan Taman	27
71	Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Taman Sari	32
72	Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha	14
73	Perusahaan Perseroan Daerah Bank Perekonomian Rakyat Bank Daerah	11
74	SMP Negeri 1	112
75	SMP Negeri 2	75
76	SMP Negeri 3	198
77	SMP Negeri 4	204
78	SMP Negeri 5	274
79	SMP Negeri 6	170
80	SMP Negeri 7	83
81	SMP Negeri 8	228
82	SMP Negeri 9	94
83	SMP Negeri 10	143
84	SMP Negeri 11	239
85	SMP Negeri 12	510
86	SMP Negeri 13	247
87	SMP Negeri 14	235
88	SDN 1 Kartoharjo	56
89	SDN 01 Klegen	87
90	SDN 03 Kanigoro	62
91	SDN Pilangbango	77
92	SDN 05 Madiun Lor	109
93	SDN 01 Winongo	64
94	SDN 03 Madiun Lor	82
95	SDN Patihan	60
96	SDN 01 Taman	94
97	SDN 02 Mojorejo	624
98	SDN 01 Manisrejo	57

No.	Instansi	Jumlah Sampel
99	SDN Banjarejo	72
Total		**7.489**

Sumber: Data diolah, 2026

BAB II ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data (survei), jumlah responden pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM sebanyak 33 orang responden, dengan karakteristik sebagai berikut.

Tabel 2.1 Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	20	60,61%
		Perempuan	13	39,39%
2	Usia	< 21 tahun	0	0,00%
		21 – 30 tahun	10	30,30%
		31 – 40 tahun	13	39,39%
		41 – 50 tahun	7	21,21%
		> 50 tahun	3	9,09%
3	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0,00%
		SD/Sederajat	0	0,00%
		SMP/Sederajat	0	0,00%
		SMA/Sederajat	9	27,27%
		D1/D2/D3	3	9,09%
		D4/S1	19	57,58%
		S2	2	6,06%
		S3	0	0,00%
4	Pekerjaan	PNS (ASN dan PPPK)	32	96,97%
		TNI/POLRI	0	0,00%
		Karyawan Swasta	1	3,03%
		Wiraswasta	0	0,00%
		Ibu Rumah Tangga	0	0,00%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
		Petani/Nelayan	0	0,00%
		Pekerja Lepas/*Freelance*	0	0,00%
		Tidak Bekerja	0	0,00%
		Pensiunan	0	0,00%
		Lainnya	0	0,00%

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
5	Jenis Layanan yang Diterima	Pelayanan Pengajuan Tunjangan Istri /Suami & Pendaftaran Anak	13	39,39%
		Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala PNS	10	30,30%
		Pelayanan Permohonan Izin Belajar / Tugas Belajar	4	12,12%
		Penetapan Sewa Gedung Diklat	7	21,21%
6	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	33	100,00%
		Disabilitas	0	0,00%
7	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0,00%
		Disabilitas Intelektual	0	0,00%
		Disabilitas Mental	0	0,00%
		Disabilitas Sensorik	0	0,00%
8	Alamat	Dalam Kota Madiun	26	78,79%
		Luar Kota Madiun	7	21,21%

Sumber: Data survei diolah, 2026

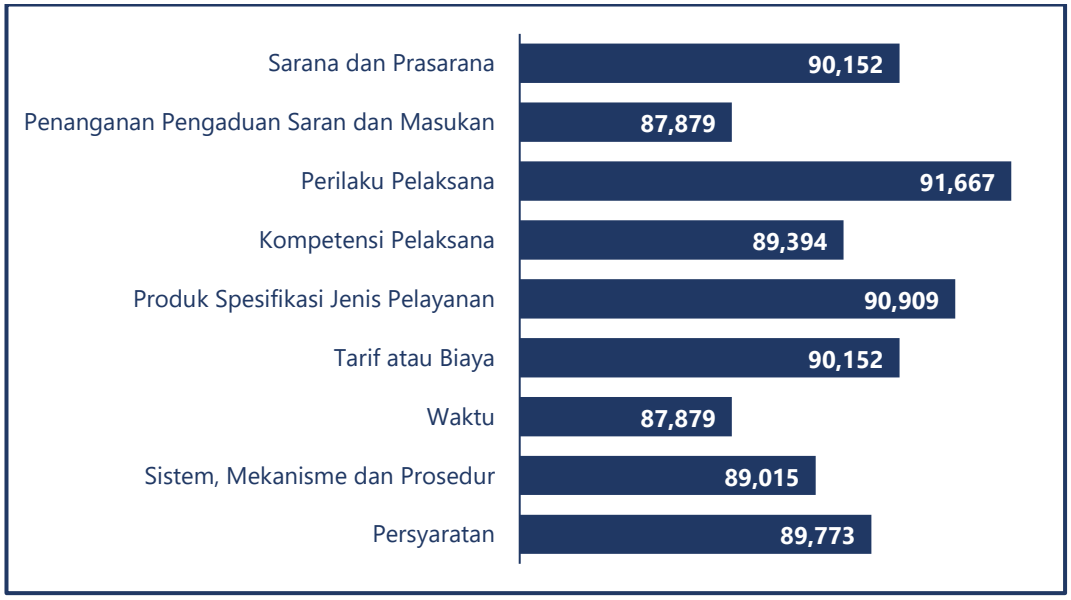
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Layanan

Hasil indeks kepuasan masyarakat per jenis layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Tahun 2026 sebagai berikut.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM per Jenis Layanan
1	Pelayanan Pengajuan Tunjangan Istri /Suami & Pendaftaran Anak	12	92,708	90,625	91,667	89,583	93,750	89,583	95,833	89,583	93,750	91,898
2	Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala PNS	10	85,000	86,250	82,500	92,500	87,500	90,000	90,000	85,000	82,500	86,806
3	Pelayanan Permohonan Izin Belajar / Tugas Belajar	4	93,750	90,625	93,750	93,750	93,750	87,500	87,500	87,500	93,750	91,319
4	Penetapan Sewa Gedung Diklat	7	89,286	89,286	85,714	85,714	89,286	89,286	89,286	89,286	92,857	88,889
Rerata IKM per Unsur			**89,773**	**89,015**	**87,879**	**90,152**	**90,909**	**89,394**	**91,667**	**87,879**	**90,152**	
IKM Unit Layanan			**89,646**									
Mutu Unit Layanan			**SANGAT BAIK (A)**									

Sumber: Data survei diolah, 2026



Gambar 2.1 Grafik Nilai IKM Per Unsur

Sumber: Data survei diolah, 2026

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM sebesar 89,646 dengan mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Capaian tersebut tercermin dari tujuh unsur yang memperoleh predikat Sangat Baik dan tiga unsur lainnya dengan predikat Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana (U7) sebesar 91,667, sedangkan unsur dengan nilai terendah terdapat pada unsur waktu (U3) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 87,879.

Selanjutnya, dilakukan analisis *GAP* untuk mengetahui *GAP* atau kesenjangan antara penilaian/kepuasan dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa *GAP* bernilai negatif sebesar -4,335 artinya kualitas layanan yang diberikan Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM belum memenuhi seluruh harapan responden.

Tabel 2.3 Analisis GAP

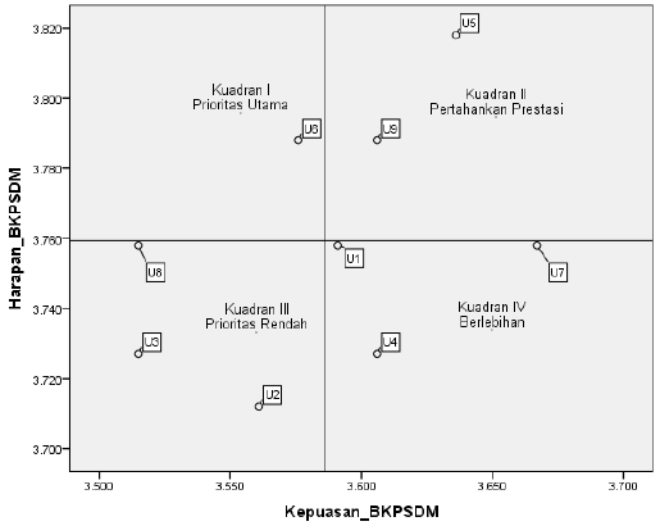
No	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur		*GAP*
		Penilaian	Harapan	
U1	Persyaratan	3,591	3,758	-0,167
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,561	3,712	-0,152

No	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur		*GAP*
		Penilaian	Harapan	
U3	Waktu	3,515	3,727	-0,212
U4	Tarif/biaya	3,606	3,727	-0,121
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,636	3,818	-0,182
U6	Kompetensi Pelaksana	3,576	3,788	-0,212
U7	Perilaku Pelaksana	3,667	3,758	-0,091
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,515	3,758	-0,242
U9	Sarana dan Prasarana	3,606	3,788	-0,182
NRR		**3,586**	**3,759**	**-0,173**
Nilai Indeks		**89,646**	**93,981**	**-4,335**

Sumber: Data survei diolah, 2026

Tabel 2.3 menunjukkan bahwa *GAP* dari sembilan unsur IKM bernilai negatif (penilaian (kepuasan) lebih rendah dari harapan), oleh karena hal tersebut, Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM perlu melaksanakan perbaikan atau peningkatan kualitas di semua unsur pelayanan baik dari sisi persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu; tarif/biaya; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana.

Namun, peningkatan kualitas layanan dapat dilaksanakan secara berjenjang dengan menentukan unsur mana yang menjadi prioritas utama perbaikan dengan menggunakan diagram kartesius sebagai berikut.



Gambar 2.2 Analisis Diagram Kartesius

Sumber: Data survei diolah, 2026

Berdasarkan analisis diagram kartesius pada Gambar 2.2 diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); serta sarana dan prasarana (U9), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu (U3); serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), memiliki kinerja dan harapan dibawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya. Terakhir, unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur persyaratan (U1); tarif/biaya (4); serta perilaku pelaksana (7), memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisis *GAP* diketahui bahwa,

1. Unsur yang masuk dalam prioritas utama perbaikan adalah unsur yang terletak pada Kuadran I Diagram Kartesius yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6).
2. Sedangkan, unsur yang masuk dalam pertahankan prestasi adalah unsur yang terletak pada Kuadran II Diagram Kartesius yaitu unsur unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); serta sarana dan prasarana (U9).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah berjalan dengan baik.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.
3. Mempertahankan keramahan petugas serta kejelasan informasi yang diberikan kepada pengguna layanan.
4. Meningkatkan kecepatan dan responsivitas dalam menindaklanjuti aduan atau kebutuhan pengguna layanan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut.

1. Respons terhadap aduan pengguna layanan terkadang masih dirasakan agak lambat.

Meskipun demikian, secara umum tidak terdapat kekurangan layanan yang signifikan karena sebagian besar responden menyatakan pelayanan sudah baik, informasi jelas, dan layanan mudah diperoleh.

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang masuk dalam prioritas utama perbaikan yang terletak pada Kuadran I Diagram Kartesius.

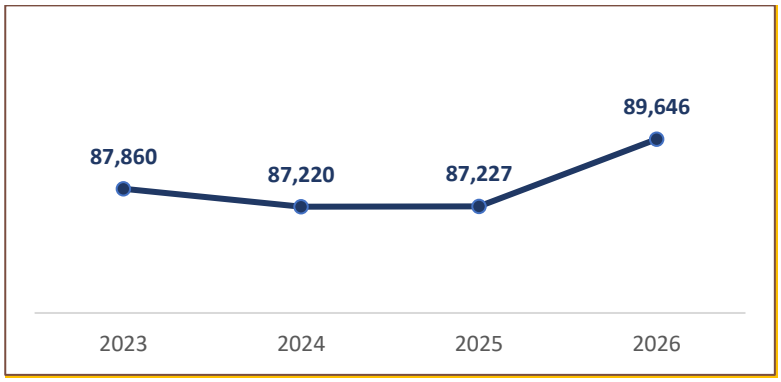
Tabel 2.4 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Kompetensi Pelaksana (U6)	Melakukan pembinaan dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kompetensi, kecepatan, dan responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan.	Tahun 2026	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
		Meningkatkan kemampuan petugas dalam menindaklanjuti aduan dan kebutuhan pengguna layanan agar dapat ditangani secara cepat dan tepat.	Tahun 2026	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM

2.4 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM dapat dilihat melalui grafik berikut.



Gambar 2.3 Tren Nilai IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Tahun 2023-2026

Sumber: Data survei diolah, 2026

Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2026 pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM.

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE SEBELUMNYA

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM periode sebelumnya menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil IKM Periode Sebelumnya

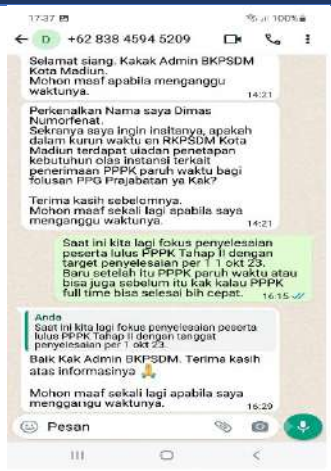
No	Unsur	Nilai IKM
U1	Persyaratan	83,779
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	87,405
U3	Waktu	82,729
U4	Tarif/Biaya	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,931
U6	Kompetensi Pelaksana	87,929
U7	Perilaku Pelaksana	88,168
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,087
U9	Sarana dan Prasarana	83,015
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		**87,227**

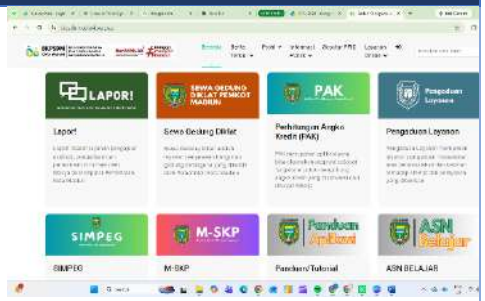
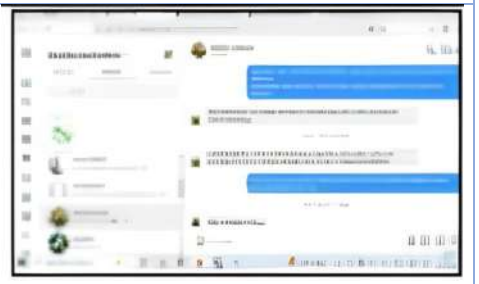
Sumber: Data survei diolah, 2026

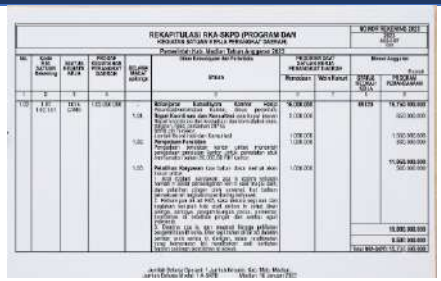
Berkaca pada data di atas, dapat dilihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan, guna meningkatkan kualitas pelayanan serta nilai IKM. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada unsur terendah hasil SKM periode sebelumnya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/ hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Memberikan pelayanan sesuai dengan SOP dan Standar Pelayanannya agar target waktu penyelesaian dapat selesai tepat waktu	Sudah	• Melakukan penyederhanaan persyaratan melalui kegiatan FKP reviu Standar Pelayanan agar masyarakat tidak terhambat pada pemberkasan/kelengkapan persyaratan • Mengagendakan rapat koordinasi dengan BKAD, TASPEN dan Inspektorat terkait penyederhana-an berkas usulan tunjangan	 *melakukan rapat internal  NOTA DINAS *rapat koordinasi dengan BKAD, TASPEN dan Inspektorat rencana akhir Oktober

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/ hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
2	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	Sudah	Sudah tersedia *hotline service* pengaduan pelayanan BKPSDM melalui berbagai kanal baik di Website, Medsos dan *Whatsapp* (WA)	 *sudah tersedia *hotline service* pengaduan pelayanan BKPSDM
3	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* atau membuatkan *QR Code* yang langsung mengarah ke SPAN LAPOR!	Sudah	Mencantumkan nomor pengaduan khusus (WA/telepon), dan *QR Code* pengaduan SP4N Lapor di ruang pelayanan, website dan medsos BKPSDM	 *mencantumkan nomor pengaduan khusus dan *QR Code*

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/ hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
4	Menugaskan 1 petugas khusus penerima konsultasi atau pengaduan pada jam layanan	Sudah	• Ada petugas khusus penerima konsultasi/pengaduan pada jam layanan • Telah disediakan sarana pengaduan layanan di website BKPSDM yang terhubung dengan *google form*	 *ada petugas khusus penerima konsultasi
5	Mengoptimalkan media sosial sebagai kanal komunikasi publik	Sudah	Sudah dilakukan pengoptimalkan media sosial sebagai kanal komunikasi publik	 *sudah dilakukan pengoptimalan media sosial sebagai kanal komunikasi publik

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/ hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
6	Membuat laporan bulanan layanan konsultasi dan pengaduan, sampai dengan tindak lanjutnya.	sudah	Telah diterbitkan laporan bulanan konsultasi dan pengaduan beserta tindak lanjutnya	 *telah diterbitkan laporan bulanan
7	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	Belum (dalam proses)	Akan ditindaklanjuti untuk penataan ruang pelayanan yang mudah diakses dan ramah kelompok rentan	Akan ditindaklanjuti untuk penataan ruang pelayanan yang mudah diakses dan ramah kelompok rentan
8	Membuat jadwal pengecekan rutin sarana dan prasarana sehingga peralatan selalu berfungsi baik	Sudah	Telah dilakukan pengecekan sarpras secara rutin untuk kantor BKPSDM dan Gedung Diklat, sehingga setiap aduan sarpras yang tidak berfungsi dengan baik akan langsung ditindak lanjuti sesuai ketersediaan anggaran	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/ hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				 *telah dilakukan pengecekan sarpras secara rutin
9	Melakukan kerja bakti internal untuk membersihkan dan mem-perbaiki sarana dan prasarana ringan	sudah	Melaksanakan kerja bakti secara rutin untuk membersihkan dan memperbaiki sarana prasarana ringan	 *melaksanakan kerja bakti secara rutin

BAB IV KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kota Madiun Tahun 2026 adalah sebagai berikut.

1. Jumlah responden di Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM sebanyak 33 orang responden yang tersebar di beberapa pelayanan dengan distribusi terbesar pada pelayanan pengajuan tunjangan istri/ suami & pendaftaran anak sebesar 39,39 persen.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 89,646. Nilai IKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2026.
3. Unsur yang masuk dalam prioritas utama perbaikan adalah unsur yang terletak pada Kuadran I Diagram Kartesius yaitu kompetensi pelaksana (U6).

Kota Madiun, 16 November 2026
Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan
Sumber Daya Manusia
Kota Madiun

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI PELAYANAN PUBLIK
KOTA MADIUN
TAHUN 2026

ENUMERATOR :
UNIT LAYANAN :
TANGGAL SURVEI :
JAM SURVEI :

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA :
TANGGAL MENERIMA LAYANAN :

I. PROFIL RESPONDEN

Nama Responden			
Jenis Kelamin	[1] Laki-laki	[2] Perempuan	
Usia			
Pendidikan Terakhir	[1] Tidak sekolah [2] SD/sederajat [3] SMP/sederajat	[4] SMA/sederajat [5] D1/D2/D3 [6] D4/S1	[7] S2 [8] S3
Pekerjaan	[1] TNI/POLRI [2] Karyawan Swasta [3] Wiraswasta [4] Ibu Rumah Tangga	[5] Pelajar/Mahasiswa [6] Petani/Nelayan [7] Pekerja Lepas/*Freelance* [8] Pensiunan	[9] Tidak Bekerja [10] ASN (PNS/PPPK) [11] Lainnya :.....
No. Telp/HP/WA			
Alamat	Desa/Kelurahan : Kecamatan : Kabupaten/Kota :		
Apakah penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? [1] Tidak [2] Ya, **jenis disabilitas**:			
[1] Disabilitas Fisik [2] Disabilitas Intelektual	[3] Disabilitas Mental [4] Disabilitas Sensory		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Petunjuk: Beri tanda ceklis (√) pada kolom pilihan jawaban sesuai jawaban responden.

No	Pertanyaan	Kinerja	Alasan (diisi jika kolom kinerja diisi **a atau b**)	Harapan
1	Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik	a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat Setuju		a. Sangat tidak penting b. Tidak penting c. Penting d. Sangat penting
2	Persyaratan yang diminta sesuai dengan yang diinfomasikan	a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju		a. Sangat tidak penting b. Tidak penting c. Penting d. Sangat penting
3	Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas	a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju		a. Sangat tidak penting b. Tidak penting c. Penting d. Sangat penting
4	Prosedur/alur layanan mudah dipahami dan dilakukan	a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju		a. Sangat tidak penting b. Tidak penting c. Penting d. Sangat penting
5	Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan	a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju		a. Sangat tidak penting b. Tidak penting c. Penting d. Sangat penting
6	Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan	a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju		a. Sangat tidak penting b. Tidak penting c. Penting d. Sangat penting

Terima kasih atas partisipasi yang telah dilakukan, semoga sehat selalu

SURVEI PELAYANAN PUBLIK
KOTA MADIUN
TAHUN 2026

No	Pertanyaan	Kinerja	Alasan (diisi jika kolom kinerja diisi a atau b)	Harapan
7	Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan	a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		a. Sangat tidak penting b. Tidak penting c. Penting d. Sangat penting
8	Petugas merespon kebutuhan dengan cepat	a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju		a. Sangat tidak penting b. Tidak penting c. Penting d. Sangat penting
9	Petugas melayani saya dengan ramah	a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju		a. Sangat tidak penting b. Tidak penting c. Penting d. Sangat penting
10	Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses	a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		a. Sangat tidak penting b. Tidak penting c. Penting d. Sangat penting
11	Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan	a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju		a. Sangat tidak penting b. Tidak penting c. Penting d. Sangat penting
12	Saya dilayani secara adil tanpa diskriminasi	a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju		a. Sangat tidak penting b. Tidak penting c. Penting d. Sangat penting
13	Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa adanya kecurangan	a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju		a. Sangat tidak penting b. Tidak penting c. Penting d. Sangat penting
14	Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan	a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju		a. Sangat tidak penting b. Tidak penting c. Penting d. Sangat penting
15	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju		a. Sangat tidak penting b. Tidak penting c. Penting d. Sangat penting
16	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan	a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju		a. Sangat tidak penting b. Tidak penting c. Penting d. Sangat penting

Kritik dan Saran :
Pada skala 1 sampai 10, di mana 1 berarti tidak percaya sama sekali dan 10 berarti sangat percaya, seberapa besar tingkat kepercayaan Anda terhadap pemerintah pusat? ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Pada skala 1 sampai 10, di mana 1 berarti tidak percaya sama sekali dan 10 berarti sangat percaya, seberapa besar tingkat kepercayaan Anda terhadap pemerintah daerah? ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

***Dokumentasi**

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa semua jawaban yang disampaikan dalam kuesioner ini adalah benar.

(Surveyor) (Responden)

Terima kasih atas partisipasi yang telah dilakukan, semoga sehat selalu

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei





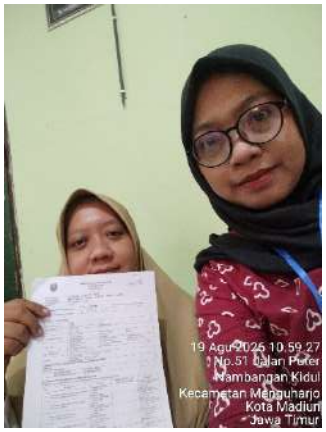















PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN TAMAN




















BADAN PEND


21 Agu 2026 08.56.51
no. 52 Jalan Hayam Wuruk
Kecamatan Manguharjo
Kota Madiun
Jawa Timur


21 Agu 2026 09.56.15
Demangan
Kecamatan Taman
Kota Madiun
Jawa Timur


21 Agu 2026 10.44.01
No. 17 Jalan Mayor Jendral Di Panjaitan
Banjarejo
Kecamatan Taman
Kota Madiun
Jawa Timur


DINAS PERUMAHAN RAKYAT
21 Agu 2026 10.25.06
17 A Jalan Dr. Panjaitan
Pandean
Kecamatan Taman
Kota Madiun
Jawa Timur


BAKESBANGPOL
21 Agu 2026 10.31.57
No. 17 Jalan Mayor Jendral Di Panjaitan
Banjarejo
Kecamatan Taman
Kota Madiun
Jawa Timur


KOTA MADIUN
No.17 Jalan Mayor Jendral Di Panjaitan


KEPALA DINAS PENA
21 Agu 2026 11.10.18
No 9 Jalan Mayor Jendral Di Panjaitan
Pandean
Kecamatan Taman
Kota Madiun
Jawa Timur


21 Agu 2026 11.31.59
Kecamatan Taman
Kota Madiun
Jawa Timur


21 Agu 2026 11.49.49
33 Jalan Salak
Kecamatan Taman
Kota Madiun
Jawa Timur


BADAN KEUANGAN
DAN ASET DAERAH


21 Agu 2026 13.33.37
6 Jalan Sombo
Kecamatan Kartoharjo
Kota Madiun
Jawa Timur


21 Agu 2026 13.42.22
6 Jalan Sombo
Kecamatan Kartoharjo
Kota Madiun
Jawa Timur


21 Agu 2026 13.55.19
No 7 Jalan Untung
Kecamatan Kartoharjo
Kota Madiun
Jawa Timur


19 Agu 2026 10.13.29
60 Jalan Cokroaminoto
Pandean
Kecamatan Taman
Kota Madiun
Jawa Timur


DINAS KETAHANAN PANGAN
DAN
PERTANIAN
KOTA MADIUN
21 Agu 2026 08.45.08
Jalan Ring Road Barat
Ngegong
Kecamatan Manguharjo
Kota Madiun
Jawa Timur

KOTA MADIUN

MADIUN
Kota Pendekar

StatsMe
Consult, Training & Research

PEMERINTAH KOTA MADIUN

