



LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KELURAHAN REJOMULYO
KECAMATAN KARTOHARJO
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		- 11
2.4 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat		- 15
Bab III Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya		
Tindaklanjut SKM Sebelumnya		- 17
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 Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil pengukuran ini diharapkan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan maupun program peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan tepat sasaran. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

Maksud dan tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- Mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo 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 Pemerintah Kota Madiun Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun.
- Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun secara periodik.
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo 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 Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo 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 Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo 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 Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo 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
- 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 minimal yang dibutuhkan dalam perhitungan adalah 53 orang, dan saat pelaksanaan survei sampel yang diperoleh sebesar 53 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 53 responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3 Profil Responden SKM di Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun

No.	Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki – laki	41	77,36%
		Perempuan	12	22,64%
2.	Usia	16 – 25 th	5	9,43%
		26 – 35 th	2	3,77%
		36 – 45 th	5	9,43%
		46 – 55 th	20	37,74%
		55 – 65 th	17	32,08%
		> 65 th	4	7,55%
3.	Pendidikan Terakhir	SD ke bawah	0	0,00%
		SMP	4	7,55%
		SMA/SMK	29	54,72%
		D1-D2-D3-D4	5	9,43%
		S-1	12	22,64%
		S-2	3	5,66%
4.	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	12	22,64%
		Pegawai Swasta	10	18,87%
		Pelajar/Mahasiswa	2	3,77%
		Wiraswasta/Wirusaha	13	24,53%
		Ibu Rumah Tangga	9	16,98%
		Lainnya	7	13,21%
5.	Status Penyandang Disabilitas/Pendamping Penyandang Disabilitas	Tidak	52	98,11%
		Ya	1	1,89%
6.	Jenis Disabilitas yang Dimiliki/Didampingi:	Disabilitas Fisik	1	1,89%
		Disabilitas Intelektual	0	0,00%
		Disabilitas Mental	0	0,00%
		Disabilitas Sensorik	0	0,00%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, berikut disajikan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun:

Tabel 4 Perhitungan Nilai Unsur IKM Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun

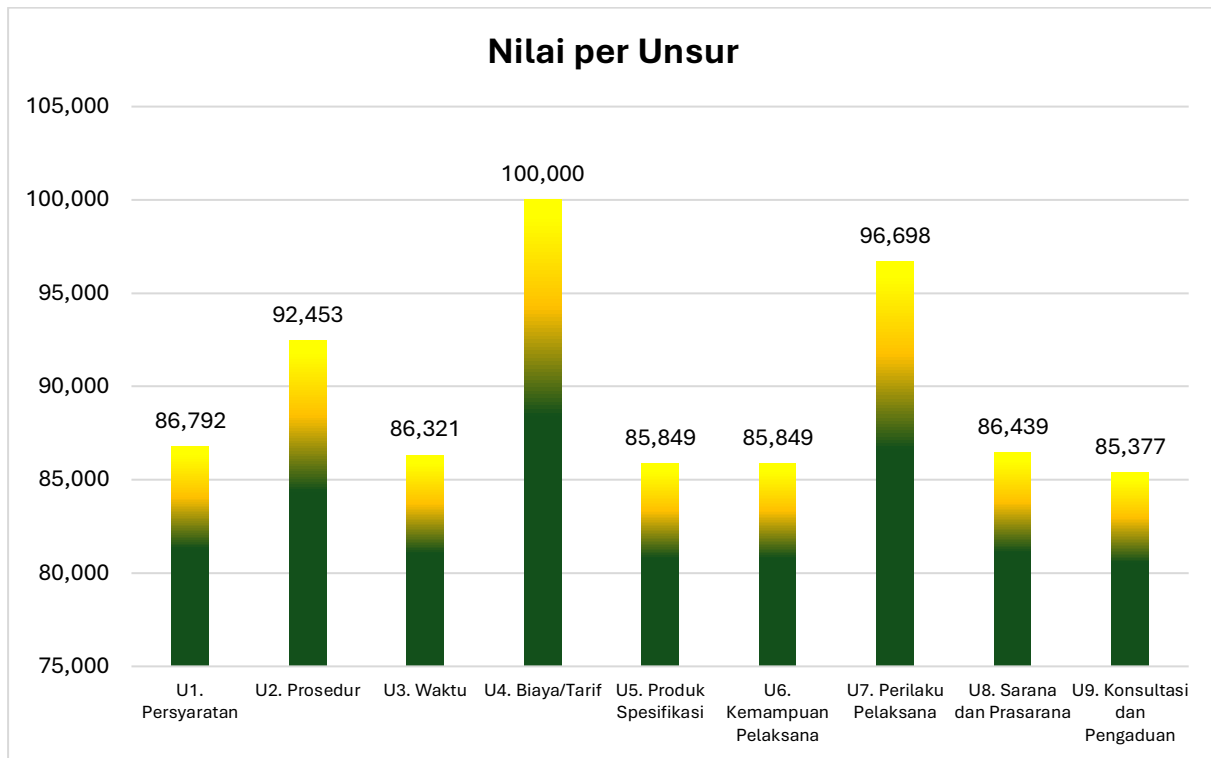
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM
1.	Pelayanan Surat Keterangan (Persyaratan Tambahan Tunjangan Anak)	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
2.	Pelayanan Legalisasi Persyaratan Pendaftaran TNI/POLRI	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
3.	Pelayanan Surat Keterangan (Kematian Terkait Yang Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan Terakhir)	7	96,43	92,86	92,86	100,00	82,14	89,29	96,43	89,29	92,86	92,46
4.	Pelayanan Penerimaan Usulan Musrenbang	6	87,50	95,83	91,67	100,00	79,17	91,67	100,00	87,50	87,50	91,20
5.	Pelayanan Permohonan Surat Keputusan Lurah tentang Penetapan Pengurus RT/RW, Lembaga Masyarakat Lainnya	11	81,82	100,00	81,82	100,00	81,82	86,36	100,00	84,09	84,09	88,89
6.	Pelayanan Permintaan Data Terkait Pemerintahan Kelurahan	3	83,33	100,00	83,33	100,00	75,00	83,33	100,00	91,67	83,33	88,89



No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM
7.	Pelayanan Surat Keterangan (Belum Pernah Menikah)	2	87,50	75,00	87,50	100,00	87,50	87,50	100,00	87,50	87,50	88,89
8.	Pelayanan Konsultasi Waris, Pertanahan, Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil	3	91,67	91,67	83,33	100,00	83,33	91,67	100,00	91,67	83,33	90,74
9.	Pelayanan Surat Keterangan Bepergian	1	100,00	100,00	100,00	100,00	75,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,22
10.	Pelayanan Legalisasi Pernyataan Ahli Waris	3	83,33	91,67	83,33	100,00	83,33	83,33	91,67	83,33	83,33	87,04
11.	Pelayanan Surat Keterangan (Kredit / Pinjam Uang di Bank atau Lembaga Keuangan yang Lain)	4	75,00	81,25	75,00	100,00	93,75	75,00	81,25	75,00	75,00	81,25
12.	Pelayanan Pemantauan Pelaksanaan Pemberian Bantuan Pada Masyarakat	1	100,00	100,00	75,00	100,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	83,33
13.	Pelayanan Surat Keterangan (Pengajuan Surat Keterangan Catatan Kepolisian)	3	91,67	91,67	91,67	100,00	91,67	91,67	91,67	83,33	83,33	90,74
14.	Pelayanan Legalisasi Proposal Bantuan Hibah	1	75,00	75,00	75,00	100,00	100,00	75,00	75,00	75,00	75,00	83,33
15.	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu	4	81,25	81,25	81,25	100,00	100,00	81,25	81,25	81,25	81,25	88,19
16.	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	1	75,00	75,00	75,00	100,00	100,00	75,00	75,00	75,00	75,00	83,33
17.	Pelayanan Surat Keterangan (Pengajuan Ijin Keramaian)	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00



No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM
Rata-Rata IKM per Unsur			86,792	92,453	86,321	100,000	85,849	85,849	96,698	86,439	85,377	
Nilai IKM Unit Pelayanan (Skala 100)			89,531									
Mutu Unit Pelayanan			SANGAT BAIK (A)									



Gambar 1 Grafik Nilai Unsur IKM Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo 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 Perilaku Pelaksana (U7), dan Prosedur (U2). 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 Konsultasi dan Pengaduan (U9), unsur Produk Spesifikasi (U5), 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 telah berjalan dengan baik diharapkan dapat dipertahankan, bahkan ditingkatkan ke arah yang lebih baik lagi	18,87%
2.	Sebagai saran, alangkah baiknya jika survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan secara rutin dilaksanakan, agar dapat diketahui sejauh mana tingkat kepuasan publik dan aspek mana yang perlu diperbaiki	1,89%
3.	Peningkatan kualitas pelayanan perlu terus diupayakan, dengan dukungan sumber daya manusia (SDM), teknologi informasi (TI), serta sarana dan prasarana yang memadai	1,89%
4.	Upaya ini sangat positif dalam mendukung transparansi, akuntabilitas, serta menambah wawasan baik bagi aparatur maupun masyarakat	1,89%
5.	Perlu adanya respons yang cepat dan bimbingan yang sabar dan tulus bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan atau tengah mengurus keperluannya	1,89%
6.	Diharapkan seluruh pegawai kelurahan dapat memahami kondisi serta kebutuhan lingkungan masyarakatnya	1,89%
7.	Petugas pelayanan diharapkan hadir tepat waktu	1,89%
8.	Dalam proses administrasi, khususnya pengetikan dokumen, diharapkan lebih cermat dan teliti agar tidak terjadi kesalahan	1,89%
9.	Profesionalisme kerja perlu terus dioptimalkan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing, dalam rangka peningkatan mutu pelayanan dan perlindungan masyarakat di wilayah kerja kita	1,89%
TOTAL		33,99%

- **Pertanyaan Terbuka**

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

- Disarankan agar informasi pelayanan juga disebarluaskan melalui grup RT/RW, agar warga yang lupa atau enggan mengurus bisa lebih teringat dan tergerak untuk mengakses layanan;
- Alur pelayanan bisa ditingkatkan lebih efektif dan efisien;
- Mohon agar prosedur dan persyaratan disampaikan sejak awal agar warga tidak perlu kembali karena kekurangan dokumen.

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

- Petugas diharapkan lebih ramah, sopan, dan komunikatif;
- Pelayanan lebih ditingkatkan lagi kinerjanya;
- Diharapkan agar petugas dapat datang tepat waktu sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan;
- Mohon agar selama jam istirahat tetap ada petugas yang berjaga, agar pelayanan tidak terhenti sepenuhnya;
- Mohon agar kelurahan lebih sigap dan terlibat langsung dengan masyarakat.

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

- Kapasitas tempat parkir kurang memadai;
- Sebaiknya jumlah toilet dan wastafel di area pelayanan diperbanyak;
- Mohon penyediaan WiFi di area pelayanan;
- Mohon penataan ulang ruang pelayanan agar tidak terasa sempit dan tempelan lebih rapi;
- Perlu disediakan kantin;
- Disediakan ruang tunggu yang memadai;
- Mohon penataan ulang atau penambahan petunjuk agar toilet yang tersembunyi lebih mudah diakses, terutama saat pertemuan malam hari.

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

- Diharapkan setiap pengaduan dapat segera ditindaklanjuti dan diselesaikan tanpa menunggu terlalu lama.

Berdasarkan penilaian tersebut, telah disusun rencana tindak lanjut yang berfokus pada ketiga unsur yang masih memerlukan perhatian lebih dan diprioritaskan perbaikannya, antara lain unsur Konsultasi dan Pengaduan (U9), unsur Produk Spesifikasi (U5), 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

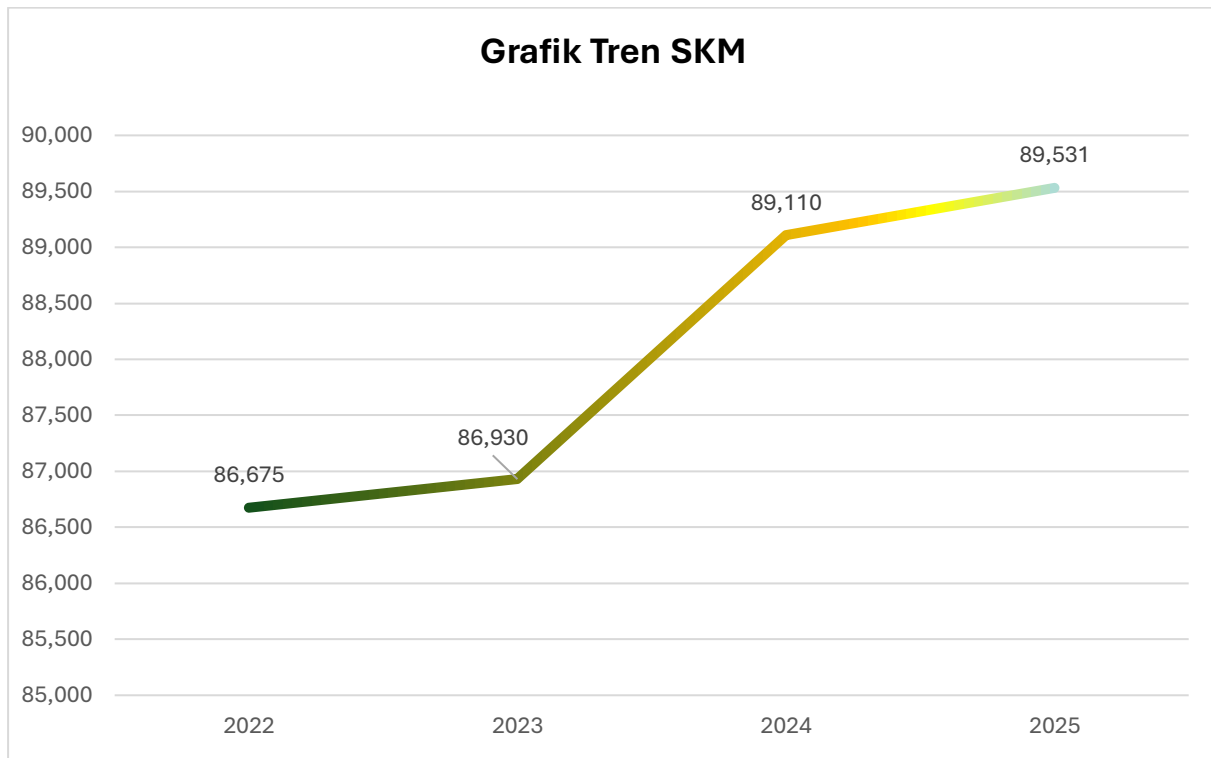
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Bukti Dukung
1.	U9. Konsultasi dan Pengaduan	Membuka nomor pengaduan resmi (WA/telepon) dan mencantumkan di papan pengumuman (jika belum ada) serta tetap responsif dalam menjalankan layanan pengaduan secara online (jika sudah ada)	Selesai	Bidang Terkait	 *Nomor pengaduan resmi (WA/telepon)
		Menyediakan kotak saran fisik di ruang tunggu yang dihias dengan rapi serta dilengkapi dengan pena dan kertas form pengaduan	Selesai	Bidang Terkait	 *Kotak saran fisik di ruang tunggu
		Membuat form aduan online sederhana (Google Form) yang dapat diakses melalui QR Code/membuatkan QR Code yang langsung mengarah ke SPAN LAPOR!	Selesai	Bidang Terkait	 *Form aduan online sederhana (Google Form)
2.	U6. Kemampuan Pelaksana	Memberikan pelatihan atau arahan bagi petugas agar lebih cermat dalam pengetikan dan pengelolaan dokumen	Selesai	Bidang Terkait	*Belum ada bukti terlampir

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Bukti Dukung
		Menerapkan standar kompetensi minimal bagi petugas/staf, misalnya melalui uji sertifikasi atau pelatihan dasar pelayanan public	Selesai	Bidang Terkait	 *Bukti dukung evaluasi kualitas standar kompetensi petugas
3.	U5. Produk Spesifikasi	Memperjelas atau merincikan output tiap layanan dalam Standar Pelayanan atau media informasi lainnya.	Selesai	Bidang Terkait	 *Bukti dukung mekanisme standar pelayanan
		Memastikan SOP yang tersedia sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Pelayanannya	Selesai	Bidang Terkait	*Belum ada bukti terlampir

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 Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo 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 Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo 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 Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun periode Tahun 2024 (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

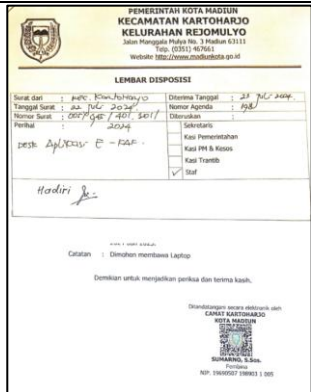
Tabel 6 Nilai IKM Periode Tahun 2024 (Sebelumnya)

No.	Unsur	Nilai IKM
1.	Persyaratan	88,89
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	84,92
3.	Waktu penyelesaian	82,94
4.	Biaya/tarif	100,00
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	90,87
6.	Kompetensi pelaksana	84,92
7.	Perilaku pelaksana	85,71
8.	Sarana dan prasarana	85,32
9.	Penanganan pengaduan	98,41
TOTAL		89,11

Tabel diatas menunjukkan bahwa Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun memerlukan rekomendasi perbaikan khususnya pada 1 unsur yang paling disorot oleh masyarakat dan diharapkan peningkatan dan perbaikan layanannya diantaranya unsur Waktu (U3). 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 dipertimbangkan untuk memperluas layanan secara online. Hal ini bisa meliputi pengajuan dokumen secara elektronik, dan lain-lain.	Selesai	Membuat group whatsapp dengan nama FORKOM RT&RW yang bermanfaat sebagai media informasi dan pelayanan	 *Pembuatan grup WA
2.	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	Melakukan update informasi pada: 1. Instagram 2. web resmi kelurahan-rejomulyo.go.id,2 3. Papan pengumuman	 

No.	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Tantangan/Hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi/ Bukti Dukung
				 *Update informasi pada instagram, website, dan papan pengumuman
3.	Melaksanakan kegiatan pelatihan service excellent (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.	Selesai	Menugaskan salah satu staf Kelurahan Rejomulyo untuk mengikuti pelatihan Bahasa Isyarat Pemerintah Kota Madiun Tahun 2024.	 *Surat tugas salah satu staf untuk mengikuti pelatihan bahasa isyarat
4.	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	Menugaskan kepada salah satu staf untuk mengikuti pelatihan Aplikasi E-KAK	 *Surat tugas petugas untuk mengikuti pelatihan Aplikasi E-KAK
5.	Melaksanakan pemberian reward dan punishment untuk meningkatkan kinerja pegawai.	Selesai	Salah satunya memberikan upah lembur kepada staf yang bekerja melebihi jam kerja	 *Pemberian upah lembur

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 Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun sebanyak 53 responden. Pengisian survei didominasi oleh pengguna Pelayanan Permohonan Surat Keputusan Lurah tentang Penetapan Pengurus RT/RW, Lembaga Masyarakat Lainnya dengan responden sebanyak 11 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun, secara umum mencerminkan kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai Indeks 89,531. Nilai SKM Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja dari Tahun 2022 hingga Tahun 2025.
3. Unsur pelayanan yang masih memerlukan perhatian lebih dan diprioritaskan perbaikannya yaitu unsur Konsultasi dan Pengaduan (U9), unsur Produk Spesifikasi (U5), dan unsur Kemampuan Pelaksana (U6).
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode Tahun 2024 (sebelumnya), Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo Kota Madiun telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100,00%.

Kota Madiun, 09 Oktober 2025
Lurah Rejomulyo Kecamatan
Kartoharjo Kota Madiun

Mita Wiranika, S. STP, M.AP.
NIP. 199203032014062002

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 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

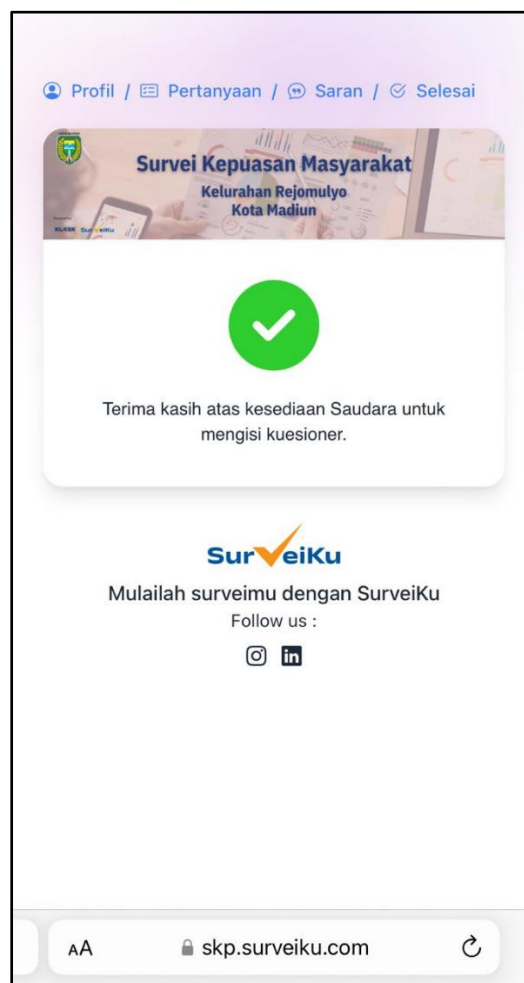
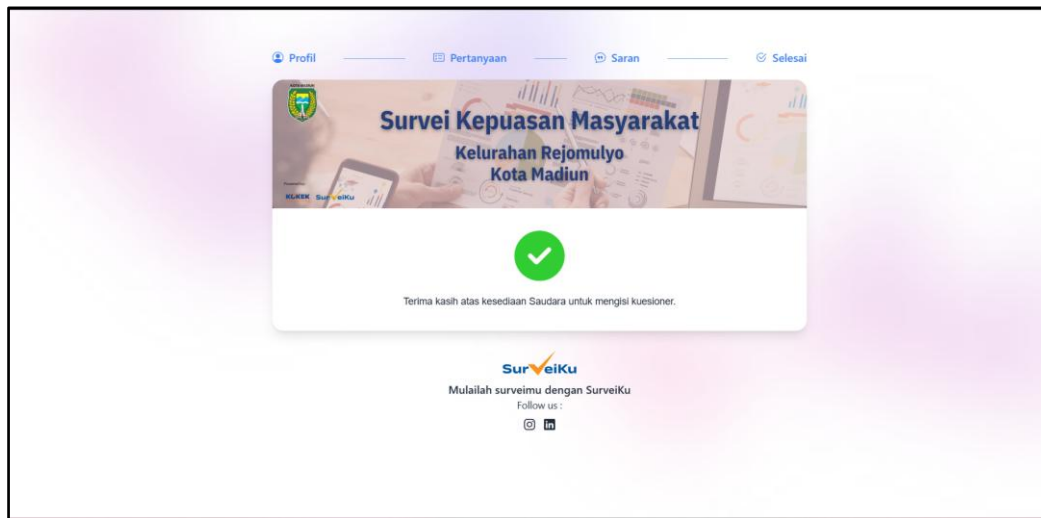
2. Dokumentasi Pelaksanaan Sosialisasi dan Survei

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.

