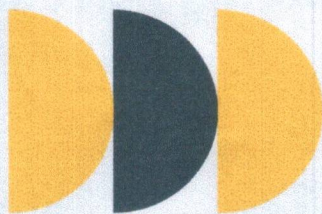




2025

Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)



**DINAS SOSIAL
KOTA BLITAR**



www.dinsos.blitarkota.go.id



[dinsos.kotablitar](https://www.instagram.com/dinsos.kotablitar)

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3
BAB II.....	4
ANALISIS DATA SKM.....	4
2.1 Analisis Responden.....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	4
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.	5
2.4 Tren Nilai SKM.....	7
BAB III.....	8
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	8
BAB IV.....	10
KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN.....	11
1. Kuesioner.....	14
2. Dokumentasi Terkait Tindak Lanjut Periode Sebelumnya.....	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Sosial Kota Blitar menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. 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

Pelaksanaan SKM menggunakan data yang ada pada aplikasi SUKMA E-Jatim. Kuesioner yang ada pada aplikasi sukma e jatim terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Kota Blitar yaitu :

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 SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden berdasarkan jumlah pemohon layanan pada Dinas Sosial Kota Blitar. Setiap penerima layanan diarahkan oleh petugas pelayanan untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat melalui aplikasi SUKMA E melalui HP android masing-masing atau pada perangkat komputer yang telah disediakan di ruang layanan. Sesuai data yang diambil dari aplikasi SUKMA E, jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Sosial Kota Blitar tahun 2025 sebanyak 605 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 605 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	172	28,43
2.	Perempuan	433	71,57

Sumber : sukma.jatimprov.go.id

2. Umur

No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kurang dari 17 tahun	33	5,45
2.	17 – 25 tahun	76	12,56
3.	26 – 35 tahun	92	15,21
4.	36 – 45 tahun	232	38,35
5.	46 – 55 tahun	146	24,13
6.	56 tahun keatas	26	4,3

Sumber : sukma.jatimprov.go.id

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan

Pengolahan data SKM dilakukan melalui aplikasi Sukma-e Jatim dan diperoleh hasil sebagai berikut :

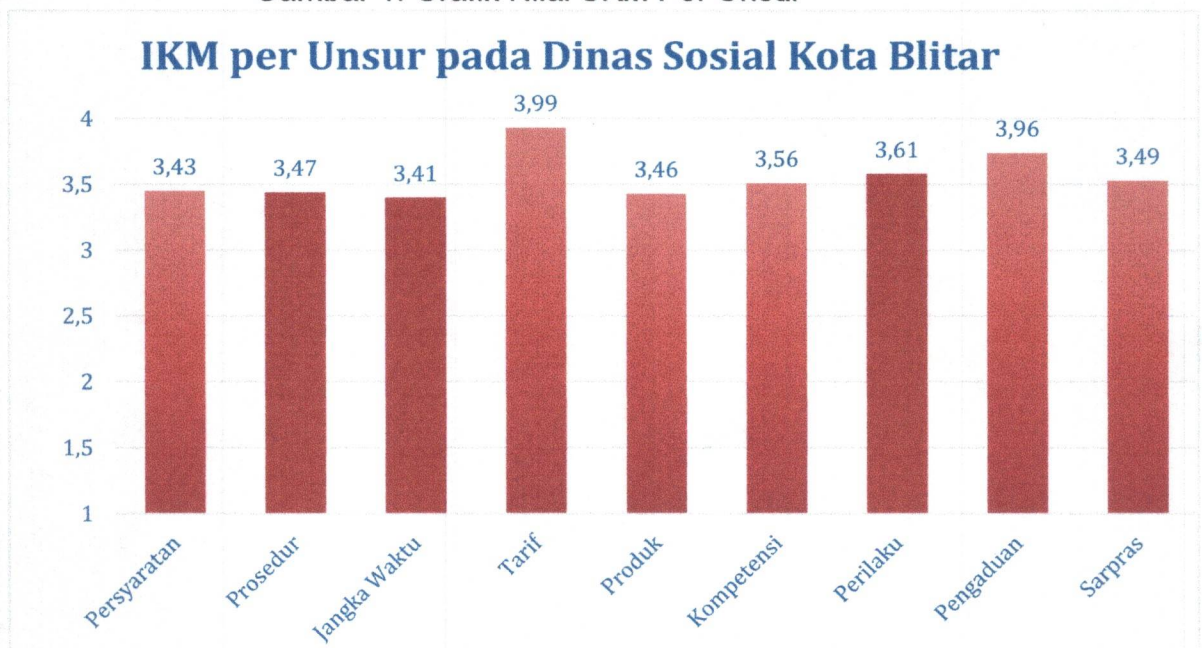
Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-Rata	3,43	3,47	3,41	3,99	3,46	3,56	3,61	3,96	3,49
	Nilai Unsur Pelayanan								

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Mutu Pelayanan	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Kinerja Pelayanan	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang	3,56								
Nilai IKM	89,02 (Sangat Baik)								

Sumber : sukma.jatimprov.go.id

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Sumber : sukma.jatimprov.go.id

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu layanan, persyaratan layanan dan produk spesifikasi merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang cukup tinggi. Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,41. Selanjutnya persyaratan layanan yang mendapatkan nilai 3,43 adalah nilai terendah kedua. Serta nilai terendah ketiga adalah produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu 3,46. Namun

ketiga nilai terendah ini memiliki nilai cukup tinggi yang mempunyai kategori sangat baik. Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, tahun 2025 kami menerima banyak ulasan positif melalui kotak saran yang ada pada laman website sukma e jatim. Ulasan positif dari pengguna layanan terkait kepuasan layanan merupakan bentuk konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dicapai Dinas Sosial Kota Blitar.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang disusun untuk perbaikan layanan kedepan :

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu	Meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Tribulan I Tahun 2026	Sekretaris Dinas
2.	Persyaratan	Memastikan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dengan cara melakukan evaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara berkala.	Tribulan I Tahun 2026	Sekretaris Dinas
3.	Produk spesifikasi pelayanan	Memastikan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan dengan melakukan evaluasi serta sosialisasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Tribulan I Tahun 2026	Sekretaris Dinas

2.4 Tren Nilai SKM

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 analisa 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 Dinas Sosial Kota Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial Kota Blitar 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 Dinas Sosial Kota Blitar periode tahun 2024 menunjukkan nilai 88,9 dengan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,52
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,53
3	Waktu Penyelesaian	3,41
4	Biaya/Tarif	3,99
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,47
6	Kompetensi Pelaksana	3,57
7	Perilaku Pelaksana	3,65
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,91
9	Sarana dan Prasarana	3,61

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Sosial Kota Blitar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

Tabel 3.1 Rencana dan Realisasi Tindak Lanjut Periode Tahun 2024

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1.	Melakukan evaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara berkala	Sudah	Hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Terlampir
2.	Memastikan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dengan cara melakukan evaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara berkala	Sudah	Hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Terlampir
3.	Memastikan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, dengan melakukan evaluasi , pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara berkala	Sudah	Hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai dengan Desember 2025, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Blitar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas **A (Sangat Baik)** dengan **nilai IKM 89,02**. Nilai IKM Dinas Sosial Kota Blitar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2025.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 605 responden telah mengisi survey dan hasil dari survey tersebut terdapat tiga nilai terendah yaitu waktu pelayanan, persyaratan pelayanan dan produk spesifikasi pelayanan. Hasil ini kemudian digunakan sebagai dasar evaluasi perbaikan, kualitas pelayanan dan pengambilan kebijakan di masa mendatang.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, Penanganan Pengaduan dan Perilaku Petugas.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Sosial Kota Blitar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%).

Blitar, 5 Desember 2025

Plt. Kepala Dinas Sosial Kota Blitar



Drs. Yudha Budiono, M.M.
Pembina Utama Muda/IV-c
NIP. 196603261986031011

LAMPIRAN

1. Kuesioner SUKMA e Jatim

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
Dinas Sosial
KOTA BLITAR



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1501>



CEKTAR
CEPAT, BERTAMBAH & EFISIEN, TANGGAP
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF



OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas Sosial
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

☐ Tidak sesuai. ☐ Kurang sesuai.
☐ Sesuai. ☐ Sangat sesuai.

Completed

NEXT QUESTION



CEKTAR
CEPAT, BERTAMBAH & EFISIEN, TANGGAP
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF



OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas Sosial
KOTA BLITAR



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

☐ Tidak mudah. ☐ Kurang mudah.
☐ Mudah. ☐ Sangat mudah.

Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

2. Realisasi Tindak Lanjut Hasil SKM Periode Sebelumnya (Tahun 2024)



PEMERINTAH KOTA BLITAR

DINAS SOSIAL

Jawa No. 64 A Telp (0342) 801292, Fax. (0342) 8171744, Kode Pos 66137
email: Dinsos@blitarkota.go.id
BLITAR

NOTULEN

Sidang/Rapat : Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP)
Hari/Tanggal : Rabu, 12 Maret 2025
Jam : 09.00 WIB s.d Selesai
Tempat : Ruang Rapat Dinas Sosial Kota Blitar
Pimpinan Rapat
Ketua : Kepala Dinas Sosial Kota Blitar
Sekretaris : Sekretaris Dinas Kota Blitar
Pencatat : Penelaah Teknis Kebijakan
Peserta Rapat : Petugas Pelayanan dan seluruh staff Dinas Sosial Kota Blitar
Kegiatan Sidang/Rapat :

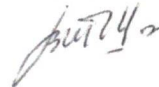
1. Jenis Pelayanan yang diampu yakni :
 - a. Pelayanan pemulangan orang terlantar.
 - b. Pelayanan rekomendasi adopsi anak.
 - c. Pelayanan rujukan PPKS terlantar.
 - d. Pelayanan kesehatan bagi PPKS terlantar.
 - e. Pelayanan penertiban rekomendasi ijin operasional lembaga kesejahteraan sosial.
 - f. Pelayanan surat keterangan pengurusan KIP (Kartu Indonesia Pintar).
 - g. Pelayanan pengusulan bansos program keluarga harapan dan bantuan pangan non tunai.
2. Meninjau pelaksanaan SOP yang telah diterapkan.
3. Memastikan kesesuaian seluruh *Service Delivery* termasuk produk pelayanan dan persyaratan pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan.
4. Mengidentifikasi kendala dan hambatan pelaksanaan SOP.

5. Menilai efektivitas dan efisiensi SOP yang berlaku.

Kesimpulan Sidang/Rapat :

1. Standar operasional prosedur (SOP) telah diterapkan dengan baik dan telah sesuai.
2. Seluruh Service Delivery termasuk produk pelayanan dan persyaratan pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan telah sesuai dengan hasil pelayanan yang diberikan.
3. Terus berupaya meningkatkan pelayanan dengan mengedepankan kualitas melalui perbaikan sarpras, kualitas SDM, komitmen pimpinan dan jajaran serta terus berinovasi.
4. Terus berupaya menampung aspirasi dan pengaduan masyarakat pengguna layanan guna perbaikan pelayanan.

Blitar, 12 Maret 2025
Pencatat



Bety Anggrianni, S.M.
NIP. 199702082022032002

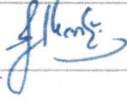
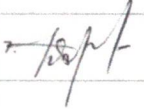
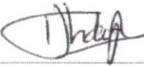
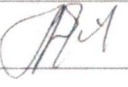
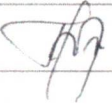
DOKUMENTASI

RAPAT MONITORING DAN EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA DINAS SOSIAL KOTA BLITAR

Rabu, 12 Maret 2025



**DAFTAR HADIR RAPAT MONITORING DAN EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PADA DINAS SOSIAL KOTA BLITAR
TANGGAL 12 MARET 2025**

NO	NAMA	TANDA TANGAN
1.	SAD JASMINARTI	1. 
2.	Surkandiati	2. 
3.	Sudarman	3. 
4.	Agung Nugroho	4. 
5.	Sri Wahyuni	5. 
6.	SUMIATI	6. 
7.	Titin	7. 
8.	Bety Anggraini	8. 
9.	Azi za	9. 
10.	Ismawati	10. 
11.	Choir	11. 
12.	Mustafa	12. 
13.	Timbun P.Y.S	13. 
14.	Ima Lutfiana	14. 
15.	Keli	15. 
16.	Asngari	16. 
17.	Ruminti	17. 