

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 2 TAHUN 2026

Pemerintah Kota Blitar
Dinas Penanaman Modal dan PTSP



DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
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	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Tindak Lanjut SKM	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 Penanaman Modal dan PTSP 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

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi e-sukma jatim (<https://sukma.jatimprov.go.id/>) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan PTSP 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 yang dibagi menjadi 4 (empat) triwulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 menggunakan metode tabel Morgan dan Krejcie. Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 5.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 357 orang yang dibagi dalam 4 (empat) triwulan.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

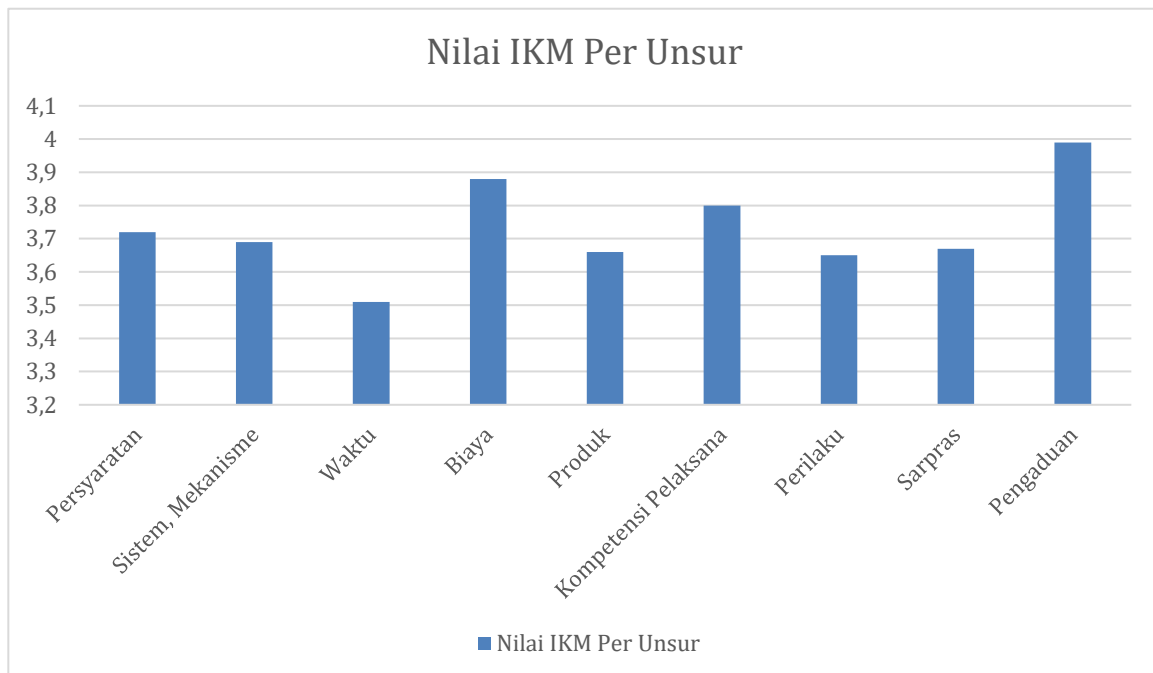
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada triwulan 2 yaitu 94 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	49	52,51%
		Perempuan	45	47,49%
2	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	106	100%
		Disabilitas	0	0 %
3	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Perizinan	94	3.72	3,69	3,51	3,88	3,66	3,80	3,65	3,99	3,67	3,73
IKM Unit Layanan			93,25									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Secara umum, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 2 Tahun 2026 menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik. Tiga unsur dengan nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan (3,99), Biaya (3,88), dan Kompetensi Pelaksana (3,68). Hal ini menunjukkan bahwa biaya pelayanan dinilai transparan dan adil, Sarana Prasarana di tempat layanan sangat memadai dan mekanisme pengaduan telah berjalan sangat responsif

Sementara itu, tiga unsur dengan nilai terendah adalah Waktu (3,51), Perilaku Pelaksana (3,65), dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan (3,66). Meskipun masih dalam kategori baik, hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat masih mengharapkan peningkatan pada aspek kecepatan layanan, perilaku pelaksana serta kesesuaian produk dengan jenis layanan

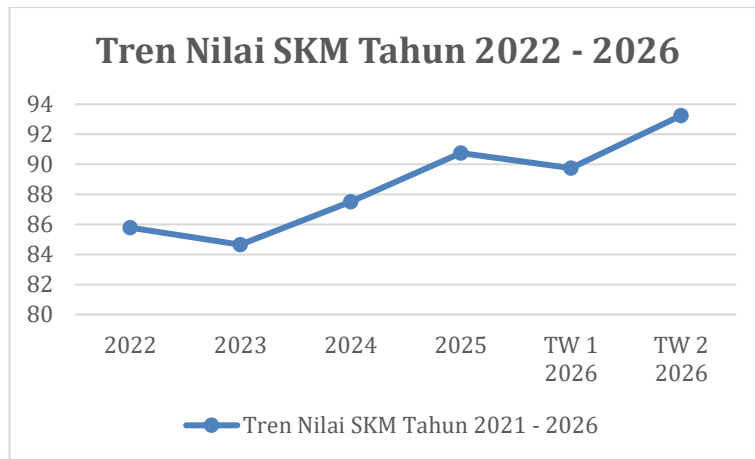
Kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah sangat memuaskan, dengan fokus perbaikan ke depan perlu diarahkan pada efisiensi waktu pelayanan, penyempurnaan produk layanan, dan perbaikan perilaku pelaksana agar kepuasan masyarakat

semakin meningkat. Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan:

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu	Memperbaiki proses waktu pelayanan dengan cara pelayanan secara online	Triwulan 3 - 2026	Kepala Dinas
2	Perilaku Pelaksana	Mengikutsertakan petugas untuk mengikuti pelatihan/sosialisasi/webinar tentang Pelayanan Publik	Triwulan 3 - 2026	Kepala Dinas
3	Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan	Mengoptimalkan informasi produk dan spesifikasi layanan melalui media digital (website, media sosial, dan ruang pelayanan) agar mudah diakses oleh masyarakat.	Triwulan 3 - 2026	Kepala Dinas

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari tahun 2022 hingga 2026, terlihat adanya fluktuasi yang cukup signifikan. Sempat mengalami penurunan pada tahun 2022 hingga mencapai 85,78. Penurunan ini mungkin disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap kebijakan atau layanan yang diterapkan pada tahun tersebut. Memasuki tahun 2023, nilai SKM mulai menunjukkan tanda-tanda pemulihan dengan sedikit peningkatan menjadi sekitar 84,65. Puncak pemulihan terjadi pada tahun 2024 dan 2025, dengan nilai SKM yang terus meningkat signifikan hingga mencapai angka 90,75 pada tahun 2025.

Pada triwulan awal di tahun 2026 mengalami penurunan hal ini dikarenakan unsur waktu masih menjadi masalah utama bagi pengguna layanan, layanan izin melalui OSS sempat mengalami kendala dikarenakan terjadinya perubahan aturan. Hal ini menyebabkan proses perizinan menjadi terhambat dan menambah lamanya waktu dalam proses penyelesaian perizinan. Namun di triwulan 2 nilai SKM mengalami kenaikan di nilai 93,25

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar periode triwulan 1 tahun 2026, menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.52
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.54
3	Waktu Penyelesaian	3.48
4	Biaya/Tarif	3.94
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.57
6	Kompetensi Pelaksana	3.59
7	Perilaku Pelaksana	3.57
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.93
9	Sarana dan Prasarana	3.68

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode triwulan 1 Tahun 2026. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Data Dukung	Hambatan
1	1.1 Mengadakan layanan izin daerah berbasis online untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan	Sudah	Mengimplementasikan proses pengajuan izin daerah melalui aplikasi E-Perizinan agar pemohon juga bisa mengecek secara mandiri sejauh mana proses perizinannya berlangsung.	Terlampir	
2	Mensosialisasikan persyaratan melalui standar pelayanan yang sesuai dengan aturan terbaru	Sudah	Memberikan sosialisasi kepada masyarakat baik secara online maupun offline	Terlampir	-
3	Memberikan tatacara pelayanan yang dibakukan sesuai dengan standar operasional prosedur	Sudah	Menyesuaikan jenis pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan prima.	Terlampir	-

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan 2 periode mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 94 orang mengisi SKM pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar di triwulan 2 tahun 2026.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,25
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Perilaku Petugas serta Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Blitar, 1 Juli 2026
Pdt. Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Blitar



ERLIN PERIDA KUSNAWATI, S.T.,M.M
Pembina Tk.1
NIP. 198202082005012014

LAMPIRAN

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 2 Tahun 2026

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	
TRIWULAN 2 TAHUN 2026	
NILAI IKM	RESPONDEN
93,25	Jumlah : 94
	Jenis Kelamin : L = 49 orang, P = 45 orang
	Periode Survei : 1 April – 30 Juni 2026

2. Kuisisioner SKM

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

☐

Tidak ada

☐

Ada tetapi tidak berfungsi

☐

Berfungsi kurang maksimal

☐

Dikelola dengan baik.

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

☐

Tidak sopan dan ramah

☐

Kurang sopan dan ramah

☐

Sopan dan ramah

☐

Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

☐

Tidak kompeten

☐

Kurang kompeten

☐

Kompeten

☐

Sangat kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| ☐ Tidak sesuai | ☐ Kurang sesuai |
| ☐ Sesuai | ☐ Sangat sesuai |

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ Sangat mahal | ☐ Cukup mahal |
| ☐ Murah | ☐ Gratis |

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| ☐ Tidak cepat. | ☐ Kurang cepat. |
| ☐ Cepat. | ☐ Sangat cepat. |

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| ☐ Buruk | ☐ Cukup |
| ☐ Baik | ☐ Sangat Baik |

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

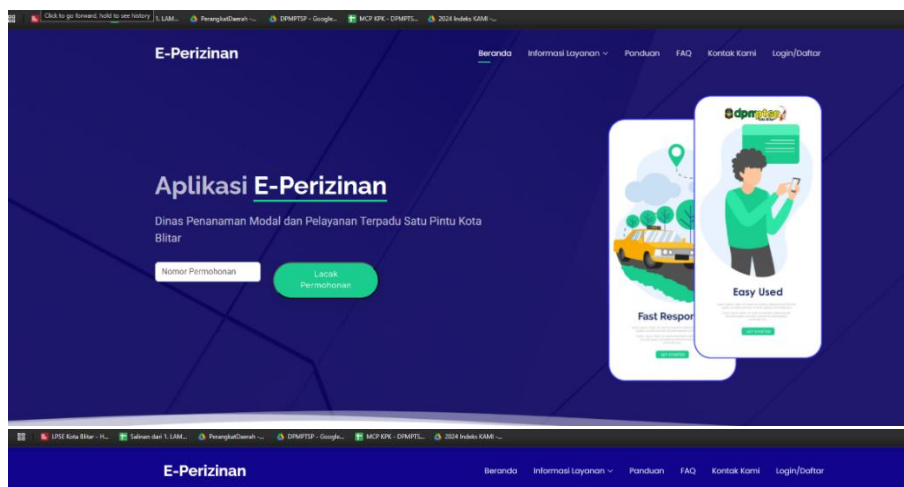
- ☐ Tidak mudah.
 ☐ Kurang mudah.
- ☐ Mudah.
 ☐ Sangat mudah.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

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

3. Hasil Dokumentasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya

1. Aplikasi <http://e-perijinan.blitarkota.go.id/> untuk pengajuan izin daerah



SPP STANDAR PELAYANAN PUBLIK



No	Jenis Izin	Lihat
1	Izin Usaha Kos-kosan	Lihat Detail SPP
2	Izin Pendidikan Non Formal (IPNF)	Lihat Detail SPP
3	Izin PKL - KHUSUS PERPANJANGAN	Lihat Detail SPP
4	Izin PKL - KHUSUS BARU	Lihat Detail SPP
5	Izin Trayek	Lihat Detail SPP
6	Izin Pemaklaman Kekayaan Daerah - Jalan	Lihat Detail SPP
7	Izin Pemaklaman Kekayaan Daerah - Kebonrojo, Aloun-Aloun	Lihat Detail SPP

Showing 1 to 7 of 7 entries

Previous 1 Next

2. Mensosialisasikan aturan-aturan perizinan melalui media sosial



3. Draft Standar Pelayanan yang sudah diproses bagian hukum

https://drive.google.com/file/d/1C1XqVxK7XPaj9PBVU-ek6ZfkP-ok1xxX/view?usp=drive_link