



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025

*Kecamatan Sananwetan
Kota Blitar*



Kecamatan Sananwetan



kecsananwetan



kecamatan_sananwetan



kecsananwetan36@gmail.com

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025



**PEMERINTAH KOTA BLITAR
KECAMATAN SANANWETAN**

Jalan Kalimantan Nomor 36, Blitar Kode Pos : 66131, Telp. (0342) 801871
<https://kec-sananwetan.blitarkota.go.id>, e-mail: kec_sananwetan@blitarkota.go.id

KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluate*) atau memberi umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sananwetan Kota Blitar tahun 2025 dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik Kecamatan Sananwetan dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Kecamatan Sananwetan Kota Blitar. Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan.



Blitar, 5 Desember 2025
Camat Sananwetan

Purwanto, AP.
Pembina Tingkat I (IVb)
NIP 19730304 199311 1 002

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA IKM

3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	6

BAB IV ANALISIS HASIL IKM

4.1 Analisis Kelebihan dan Kelemahan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren IKM.....	10

BAB V KESIMPULAN

Kesimpulan	12
Daftar Pustaka	
Lampiran	
- Daftar Kuesioner	
- Foto Pelaksanaan SKM	
- Hasil Nilai Kuesioner	
- Sk Tim Pelaksana SKM	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal dan Waktu Pelaksanaan SKM	5
Tabel 2 Data Jumlah Responden SKM.....	6
Tabel 3 Detail Nilai IKM Per Unsur	6
Tabel 4 Laporan 9 Unsur IKM Tahun 2025.....	7
Tabel 5 Rencana Tindak Lanjut Tahun 2025.....	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Nilai IKM Per Unsur	7
Gambar 2 Grafik Tren Nilai IKM.....	10

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.

Kecamatan Sananwetan 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Sananwetan Kota Blitar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Blitar Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil IKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA IKM

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Sananwetan Kota Blitar dengan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sananwetan Kota Blitar adalah tim yang disusun untuk mengukur ketercapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 Kecamatan Sananwetan Kota Blitar (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM di Kecamatan Sananwetan menggunakan kuesioner yang diisi melalui aplikasi e-sukma yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner 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 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Kecamatan Sananwetan 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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terekam pada aplikasi e-Sukma. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal dan Waktu Pelaksanaan SKM

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1	Persiapan	Januari 2025	2
2	Pengumpulan Data	Januari – Desember 2025	200
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	2
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Sananwetan Kota Blitar berdasarkan periode survei sebelumnya. Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka target penerima layanan pengisi responden pada Kecamatan Sananwetan Kota Blitar dalam kurun waktu 1 tahun adalah sebanyak 1274 orang. Periode pelaksanaan survei mulai tanggal 1 Januari 2025 sampai dengan 31 Desember 2025. Pengambilan dan pengolahan data hasil SKM pada tanggal 5 Desember 2025.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA IKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1274 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Data Jumlah Responden SKM

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI - LAKI	597	47%
		PEREMPUAN	677	53%
2	UMUR	DIBAWAH 20 TAHUN	113	9%
		21 – 30 TAHUN	260	20%
		31 – 40 TAHUN	311	24%
		41 – 50 TAHUN	340	27%
		51 TAHUN KEATAS	250	20%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data IKM menggunakan excel template olah data IKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Detail Nilai IKM Per Unsur

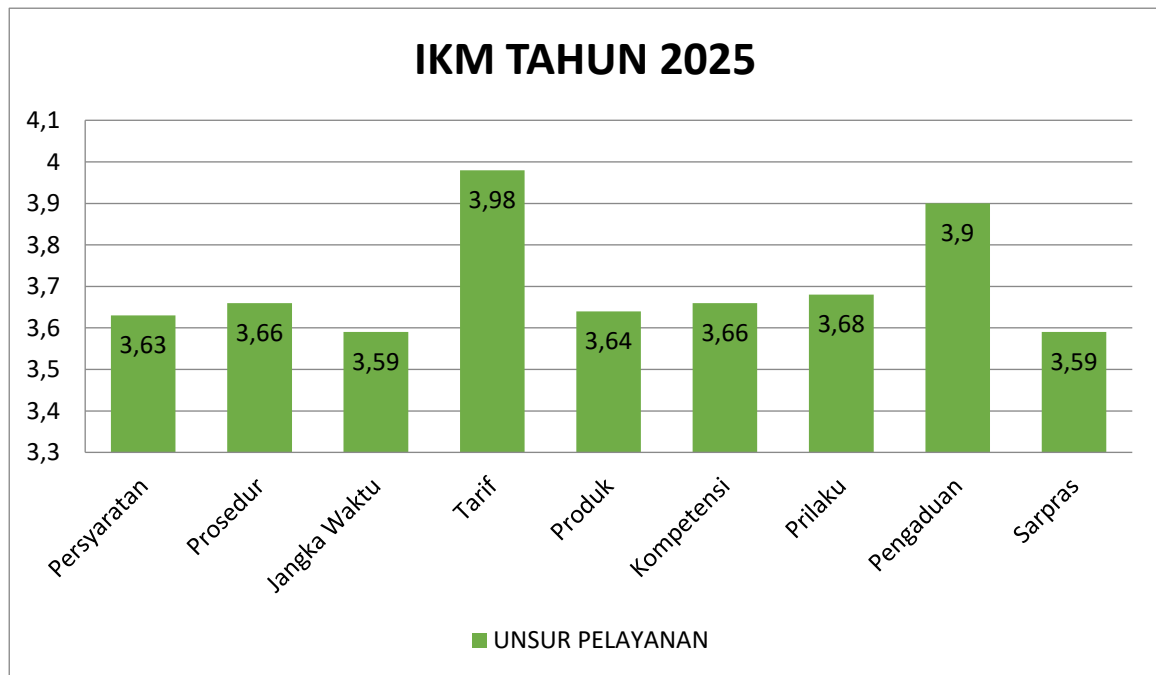
JENIS LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									IKM Per Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
SKM Pelayanan Umum	90,68	91,39	89,76	99,55	90,91	91,56	92,05	97,49	89,78	91,65
Kriteria	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan dan Mutu Layanan	91,65 (A)									Sangat Baik

Tabel 4. Laporan 9 Unsur IKM Tahun 2025

NO	UNSUR	NILAI	KATEGORI
1	Persyaratan	90,68	A
2	Sistem Mekanisme Prosedur	91,39	A
3	Waktu Penyelesaian	89,76	A
4	Biaya / Tarif	99,55	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,91	A
6	Kompetensi Pelaksana	91,56	A
7	Perilaku Pelaksana	92,05	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,49	A
9	Sarana dan Prasarana	89,78	A
NILAI IKM		91,65	A

Gambar 1. Grafik Nilai IKM Per Unsur

IKM per Unsur pada Kecamatan Sananvetan Kota Blitar Tahun 2025



BAB IV

ANALISIS HASIL IKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek jangka waktu penyelesaian dan sarana prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Jangka waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 89,76. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 89,78 adalah nilai terendah kedua. Persyaratan pelayanan mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai 90,68.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa jangka waktu penyelesaian layanan terlalu lama. Sarana pelayanan sering eror, persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Atas dasar temuan tersebut, Kecamatan Sananwetan 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. Fokus utama kami adalah melakukan percepatan layanan, upgrade aplikasi layanan dan penyederhanaan persyaratan layanan serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur jangka waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,59. Selanjutnya unsur sarana dan prasarana pelayanan yang mendapatkan nilai 3,59 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga unsur persyaratan layanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,53.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif layanan mendapatkan nilai tertinggi 3,98. Selanjutnya dari unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,90 serta perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 3,68.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan

yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a) “Pelayanan agak memakan waktu lebih banyak dikarenakan banyak pelayanan yang dilakukan”.
- b) “Sarana dan prasarana pelayanan harus lebih dilengkapi dan diupgrade”.
- c) “Persyaratan layanan semakin dipermudah lebih digitalisasi”.

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

- a) Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Persyaratan, waktu dan prosedur layanan sudah dipublikasi di berbagai media. Rata-rata pengguna layanan tidak memperhatikan hal tersebut.
- b) Sarana dan prasarana layanan perlu ditingkatkan guna lebih bisa mengakses layanan dengan mudah dan tepat waktu sesuai tujuan.
- c) Inovasi pelayanan lebih dikembangkan guna memudahkan persyaratan pelayanan yang lebih mengedepankan teknologi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa diperlukan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil IKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tahun berikutnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil IKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Tahun 2025

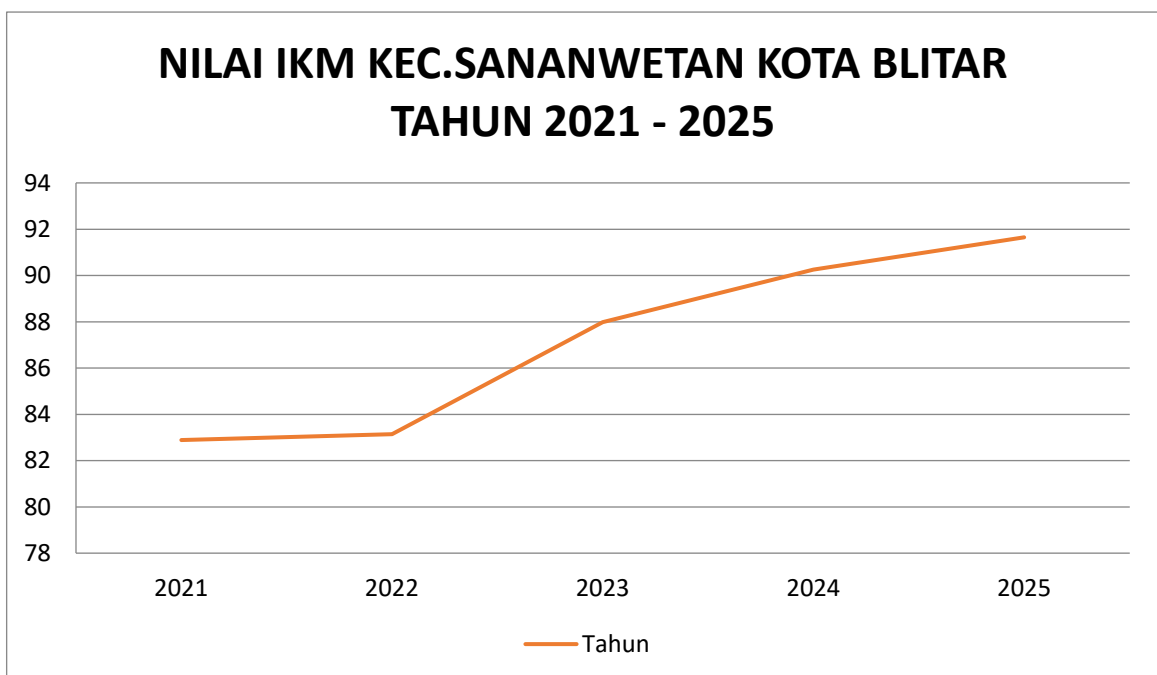
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Pelatihan ketangkasan petugas	√				Camat
		Disiplin waktu	√	√	√	√	Camat

2	Sarana dan Prasarana	Pemenuhan sarpras Pelayanan			√		Camat
		Perbaikan sarpras			√	√	Camat
3	Persyaratan Pelayanan	Pemanfaatan Teknologi Informasi Peningkatan kemudahan persyaratan layanan	√	√	√	√	Camat

4.3 Tren Nilai IKM

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 Kecamatan Sananwetan Kota Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Tren Nilai IKM



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Kecamatan Sananwetan Kota Blitar. Dalam jangka waktu 5 tahun terus mengalami kenaikan. Nilai IKM Tahun 2025 Kecamatan Sananwetan Kota Blitar berada pada angka 91,65 dengan predikat sangat baik.

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Sananwetan Kota Blitar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkesinambungan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sananwetan Kota Blitar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai IKM tahun 2025 adalah 91,65 dengan responden sebanyak 1274 orang. Nilai IKM Kecamatan Sananwetan menunjukkan peningkatan kinerja yang signifikan penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2025 namun tetap perlu evaluasi dan tindak lanjut agar lebih baik lagi meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 2) Nilai SKM Kecamatan Sananwetan Kota Blitar mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun 2021 hingga 2025 sehingga meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- 3) Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jangka waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, dan persyaratan layanan.
- 4) Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif layanan, pengaduan saran dan masukan dan perilaku pelaksana. Untuk nilai tertinggi perlu dipertahankan.
- 5) Nilai IKM Tahun 2025 Kecamatan Sananwetan Kota Tahun 2025 berada pada angka 91,65 dengan predikat sangat baik. Dan 3 unsur terendah dari nilai SKM sudah direncanakan untuk ditindaklanjuti di tahun berikut, semoga menjadi lebih baik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sananwetan Kota Blitar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Gay, L.R. dan Diehl, P.L. (1992). *Research Methods for Business and Management*. MacMillan Publishing Company, New York
- Kartono, Kartini. (1996). *Pengantar Metodologi Reset Sosial*. Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Milles, M.B. and Huberman, M.A. 1984. *Qualitative Data Analysis London*: Sage Publication
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

LAMPIRAN

1. DAFTAR KUESIONER

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Kec. Sonanwetan
KOTA BLITAR

Form pengisian profil responden

Nama: Umur:

Nomor Hp: Laki-Laki:

MULAI SURVEI

PENGISIAN PROFIL RESPONDEN SURVEI

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Kec. Sonanwetan
KOTA BLITAR

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

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

1 of 3 Completed

NEXT QUESTION

KUESIONER TERKAIT PERSYARATAN

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Kec. Sonanwetan
KOTA BLITAR

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

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

2 of 3 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

KUESIONER TERKAIT SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR






Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Kec. Sananwetan
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

☐ Tidak cepat.
 ☐ Kurang cepat.

☐ Cepat.
 ☐ Sangat cepat.

3 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

KUESIONER TERKAIT WAKTU PENYELESAIAN






Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Kec. Sananwetan
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

☐ Sangat mahal
 ☐ Cukup mahal

☐ Murah
 ☐ Gratis/Sesuai ketentuan

4 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

KUESIONER TERKAIT BIAYA/ TARIF






Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Kec. Sananwetan
KOTA BLITAR



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

☐ Tidak sesuai
 ☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai
 ☐ Sangat sesuai

5 of 11 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

KUESIONER TERKAIT PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN






Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 Kec. Sananwetan
 KOTA BLITAR



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

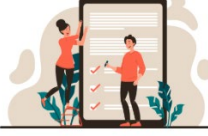
7 of 11 Completed
 PREVIOUS QUESTION
NEXT QUESTION

KUESIONER TERKAIT PERILAKU PELAKSANA






Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 Kec. Sananwetan
 KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

☐ Tidak kompeten
 ☐ Kurang kompeten

☐ Kompeten
 ☐ Sangat kompeten

8 of 11 Completed
 PREVIOUS QUESTION
NEXT QUESTION

KUESIONER TERKAIT KOMPETENSI PELAKSANA






Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 Kec. Sananwetan
 KOTA BLITAR



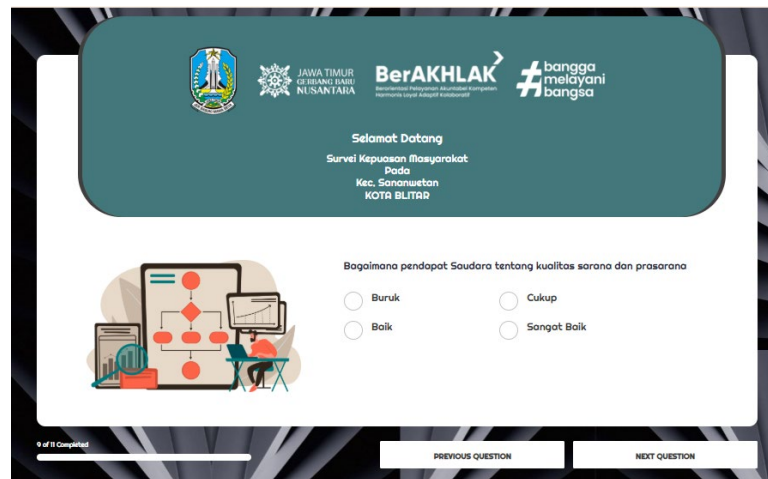
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

☐ Tidak ada
 ☐ Ada tetapi tidak berfungsi

☐ Berfungsi kurang maksimal
 ☐ Dikelola dengan baik.

9 of 11 Completed
 PREVIOUS QUESTION
NEXT QUESTION

KUESIONER TERKAIT PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN





JAWA TIMUR
KEHIDUPAN BAHU
NUSANTARA

BerAKHLAK
Berakhlak adalah perilaku yang menunjukkan sikap dan perilaku yang baik dan benar

#bangga
melayani
bangsa

Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 Kec. Sonanwetan
 KOTA BLITAR



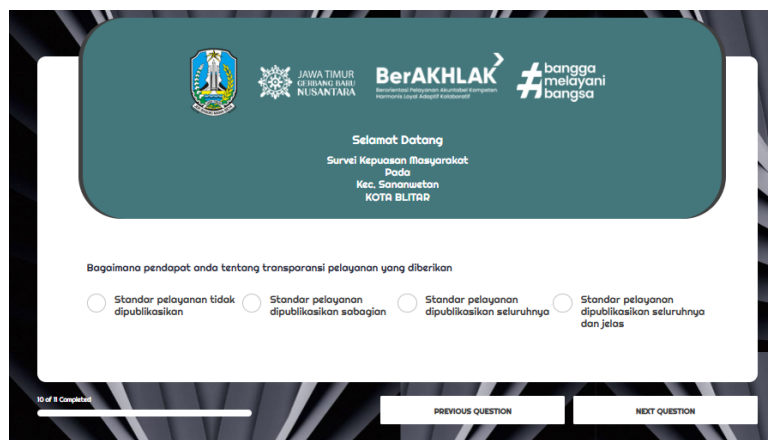
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

☐ Buruk ☐ Cukup
☐ Baik ☐ Sangat Baik

9 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

KUESIONER TERKAIT SARANA DAN PRASARANA





JAWA TIMUR
KEHIDUPAN BAHU
NUSANTARA

BerAKHLAK
Berakhlak adalah perilaku yang menunjukkan sikap dan perilaku yang baik dan benar

#bangga
melayani
bangsa

Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 Kec. Sonanwetan
 KOTA BLITAR

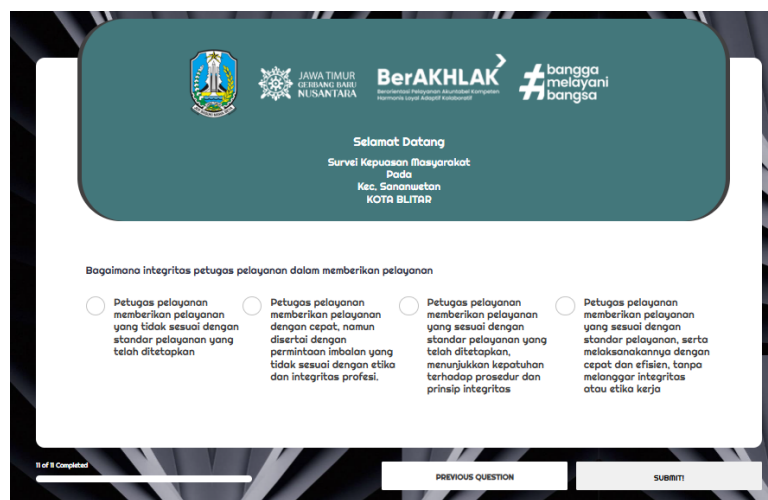
Bagaimana pendapat anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan

☐ Standar pelayanan tidak dipublikasikan ☐ Standar pelayanan dipublikasikan sebagian ☐ Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya ☐ Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya dan jelas

10 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

KUESIONER TAMBAHAN TERKAIT TRANSPARANSI PELAYANAN





JAWA TIMUR
KEHIDUPAN BAHU
NUSANTARA

BerAKHLAK
Berakhlak adalah perilaku yang menunjukkan sikap dan perilaku yang baik dan benar

#bangga
melayani
bangsa

Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 Kec. Sonanwetan
 KOTA BLITAR

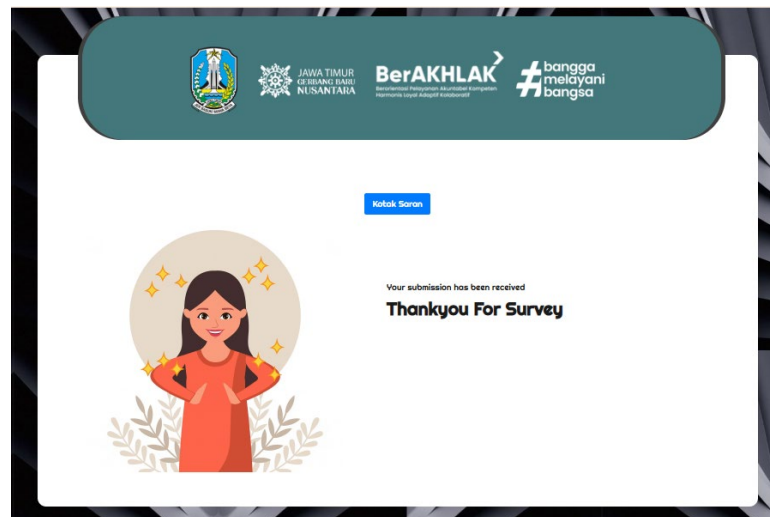
Bagaimana integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan

☐ Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
☐ Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat, namun disertai dengan permintaan imbalan yang tidak sesuai dengan etika dan integritas profesi.
☐ Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, menunjukkan kepatuhan terhadap prosedur dan prinsip integritas
☐ Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, serta melaksanakannya dengan cepat dan efisien, tanpa melanggar integritas atau etika kerja

11 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION SUBMIT

KUESIONER TAMBAHAN TERKAIT INTEGRITAS PETUGAS PELAYANAN



PENGISIAN KUESIONER TELAH TEREKAM

KOTAK SARAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT KERJA
KECAMATAN SANANWETAN KOTA BLITAR 2025**

Tanggal Survei :
Jam Survei : a. 08.00 s/d 12.00 b. 13.00 s/d 17.00

A. PROFIL PENGGUNA LAYANAN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 a. Laki laki
 b. Perempuan
3. Unit Kerja:

NO	NAMA UNIT KERJA	JAWABAN (X)
1	Kecamatan Sananwetan	
2	Kelurahan Bendogerit	
3	Kelurahan Sananwetan	
4	Kelurahan Karangtengah	
5	Kelurahan Klampok	
6	Kelurahan Plosokerep	
7	Kelurahan Rembang	
8	Kelurahan Gedog	

4. Umur : Tahun

5. Jenis pekerjaan:

- | | | |
|--------------|----------------|-------------------------|
| a. PNS | c. ABRI /POLRI | e. Pelajar/Mahasiswa |
| b. Pensiunan | d. Swasta | f. Tidak/ Belum Bekerja |

7. Lain-Lain.

6. Pendidikan yang ditamatkan

- | | | |
|-------------------|------------------|-----------------|
| a. Tidak Tamat SD | d. SMU/Sederajat | g. Sarjana (S2) |
| b. SD | e. Diploma | h. Sarjana (S3) |
| c. SLTP/Sederajat | f. Sarjana (S1) | i. Lainnya |

7. Yang memberikan pelayanan (petugas yang melayani) :
- Sekretariat Kelurahan
 - Sekretariat Kecamatan

B. KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI KECAMATAN

NO	UNSUR PELAYANAN	PILIHAN JAWABAN	SKOR	JAWABAN RESPONDEN
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan yang diminta dengan jenis pelayanan yang saudara terima dibidang(bendahara, kepegawaian, surat-menyurat dll)?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanan di Sekretariat	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	
4	Bagaimana pendapat saudara, Apakah saudara di tarik biaya berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sekretariat, jika ada bagaimana kewajaran biaya/tarif harus saudara bayar?	a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	
5	Apakah layanan yang saudara terima, sesuai dengan yang saudara harapkan?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kemampuan/ kompetensi petugas sekretariat dalam memberikan pelayanan ?	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4	
7	Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku petugas sekretariat dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	

[illegible]

2. DOKUMENTASI FOTO TERKAIT PELAKSANAAN SKM



PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI RUANG PELAYANAN UMUM



PENGUNTA LAYANAN MENGISI SKM SETELAH DIBERIKAN PELAYANAN OLEH PETUGAS PELAYANAN

3. HASIL PELAKSANAAN SKM

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

Laporan Survei

FILTER

OPD

Kec. Sananwetan

UPT

PILIH

BIDANG

Tanggal Mulai

01/01/2025

Tanggal Akhir

05/12/2025

Kegiatan

PILIH

Jenis Survei

Survey dengan 9 Unsur

Car!

Export

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan	Created At
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	dian widhiastuty	41	Perempuan	082131480080	SKM INTERNAL	2025-01-02 14:34:39
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fadoli	37	Laki-Laki	08563543426	SKM INTERNAL	2025-01-02 14:43:54
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mas Fad	37	Laki-Laki	08563652456	SKM EKSTERNAL MASYARAKAT	2025-01-02 14:48:48

HASIL PENGISIAN SKM OLEH RESPONDEN

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

1265	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Agus Prasetyo	54	Laki-Laki	081216236080	PELAYANAN KELURAHAN KARANGTENGAH 2025	2025-12-02 18:47:11
1266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Stti Sulami	44	Perempuan			2025-12-02 18:50:54
1267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Moh.alfan thorig	23	Laki-Laki			2025-12-02 18:55:16
1268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sukarmina	44	Perempuan	087891694455		2025-12-02 18:59:56
1269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dio Yuan	19	Laki-Laki	087844430840		2025-12-02 19:03:58
1270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fajar Mulyaningrum	57	Perempuan			2025-12-02 19:06:53
1271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rien Berlyanti	39	Perempuan			2025-12-02 19:11:05
1272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rien Berlyanti	39	Perempuan			2025-12-02 19:11:06
1273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	rini pratiwi	50	Perempuan	085655754118		2025-12-02 19:12:24
1274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rien Berlyanti	39	Perempuan			2025-12-02 20:57:08
Nilai/Unsur	4621	4657	4574	5073	4633	4666	4691	4968	4575						
NRR/Unsur	3.63	3.66	3.59	3.98	3.64	3.66	3.68	3.90	3.59						
NRR/Unsur X 25	90.68	91.39	89.76	99.55	90.91	91.56	92.05	97.49	89.78						
NRR Tertimbang/Unsur	0.40	0.40	0.39	0.44	0.40	0.40	0.41	0.43	0.40						
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.67														
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	91.65														

1274 RESPONDEN DI KECAMATAN SANANWETAN TAHUN 2025



Kec. Sananwetan

opd

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

Laporan Hasil Survei

FILTER

OPD

Kec. Sananwetan

UPT

PILIH

BIDANG

Tanggal Mulai

01/01/2025

Tanggal Akhir

05/12/2025

Cari

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden
1	Kec. Sananwetan	91.65	90.68	91.39	89.76	99.55	90.91	91.56	92.05	97.49	89.78	1274

2020 - 2025 © Sukma.

HASIL NILAI IKM OLEH TAHUN 2025



Kec. Sananwetan

opd

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

Laporan Hasil Survei

FILTER

OPD

Kec. Sananwetan

UPT

PILIH

BIDANG

Tanggal Mulai

01/01/2025

Tanggal Akhir

05/12/2025

Cari

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden
1	Kel. Gedog	95.14	94.44	94.79	93.75	99.65	95.14	96.18	95.49	100.00	95.49	72
2	Kel. Sananwetan	90.06	89.73	88.39	88.39	99.55	87.05	89.29	90.63	98.21	87.50	56
3	Kel. Plosokerap	96.22	94.94	97.15	95.57	100.00	97.78	96.42	96.20	96.84	97.78	79
4	Kel. Bendogerit	90.02	86.67	90.00	88.33	98.33	86.67	88.33	91.67	88.33	90.00	15
5	Kel. Klampok	91.31	90.03	90.82	88.58	99.07	89.36	90.43	92.42	99.20	90.16	188
6	Kel. Rambang	90.00	89.30	89.51	87.50	99.58	89.72	90.89	92.06	91.31	88.35	236
7	KELURAHAN KARANGTENGAH	93.15	92.60	93.33	92.07	100.00	93.27	93.20	93.27	99.40	89.67	375

HASIL NILAI IKM DI UNIT KERJA KELURAHAN DI KECAMATAN SANANWETAN

 BIRO ORGANISASI Buat Survei Hasil Survei Kotak Saran Laporan Kegiatan Kotak Saran Daftar saran pengguna Kec. Sanawetan opd					
Show 10 entries Search:					
Kegiatan	Nama Pengisi Survey	No Telp Pengisi Survey	Saran	Tanggal Buat	Aksi
SKM EKSTERNAL MASYARAKAT	Fad	08563543426	pertahankan yang sudah baik, perbaiki yang belum baik	2025-12-04 07:23:42	Hapus
SKM INTERNAL	Novita	081318648377	Pertahankan	2025-12-02 11:02:00	Hapus
SKM INTERNAL	Mohamad Fadol	08563543426	Petugasnya ramah murah senyum	2025-12-02 09:35:44	Hapus
SKM EKSTERNAL MASYARAKAT	Aditya bayu pamungkas	085750385698		2025-11-26 09:49:52	Hapus
SKM EKSTERNAL MASYARAKAT	Florani	085648784998		2025-11-26 08:56:34	Hapus
SKM EKSTERNAL MASYARAKAT	MUHAMAD FADIL ABIZAR	08571384862	Jos	2025-11-25 09:49:29	Hapus
SKM EKSTERNAL MASYARAKAT	mAS	08563652456	pertahankan yang sudah baik, perbaiki yang belum baik	2025-06-10 11:21:14	Hapus
SKM EKSTERNAL MASYARAKAT	WISNU HANANTA DEWA	085646399104	Mohon dipertahankan dan ditingkatkan agar lebih baik	2025-04-23 13:51:08	Hapus
SKM INTERNAL	WISNU HANANTA DEWA		Pelayanan yang sudah baik dipertahankan diteruskan agar lebih baik	2025-02-11 22:34:50	Hapus
SKM INTERNAL	Anik Rahayu	085895746145	Semoga makin baik d	2025-02-11 16:14:36	Hapus
					Aksi

SARAN – SARAN DARI RESPONDEN PENGISIAN SKM OLEH RESPONDEN



PEMERINTAH KOTA BLITAR
KECAMATAN SANANWETAN

Jalan Kalimantan Nomor 36, Blitar, Kode Pos : 66131, Telp. (0342) 801871
https://kec-sananwetan@blitarkota.go.id e-mail : kec- sananwetan @blitarkota.go.id

KEPUTUSAN CAMAT SANANWETAN
NOMOR: 188/11/HK/410.401.11/2025

TENTANG
PENETAPAN TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DI KECAMATAN SANANWETAN KOTA BLITAR
TAHUN 2025

KECAMATAN SANANWETAN KOTA BLITAR

Menimbang : a. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa untuk mewujudkan hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dalam pelayanan publik diwajibkan setiap penyedia layanan menyelenggarakan dan melaksanakan SKM;

b. bahwa berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat disampaikan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan survei kepuasan masyarakat (SKM) sebagai media untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap jenis layanan yang diberikan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf b, perlu membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar Tahun 2025 yang ditetapkan oleh Camat Sananwetan Kota Blitar.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia Dahulu) tentang Pembentukan Kota-Kota Besar dan Kota-Kota Kecil di Jawa (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Pasal 39) Mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat (Pasal 1 ayat 1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, (Pasal 1 ayat 2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat;

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat (Pasal 3) Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, unit penyelenggara dapat bekerjasama dengan lembaga lain, (Pasal 3 ayat 2) Lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Yaitu lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei;
10. Peraturan Walikota Blitar Nomor 77 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Kecamatan dan Kelurahan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Kecamatan Sananwetan Kota Blitar Tahun 2025 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas :

A. Persiapan :

1. Menyusun kebijakan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025
2. Melaksanakan sosialisasi kebijakan survey kepuasan masyarakat Tahun 2025

B. Pendampingan Unit Kerja :

1. Pemantauan pengisian aplikasi Sukma E-Jatim secara berkala
2. Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan survey kepuasan masyarakat

C. Pengumpulan dan Penyajian Data :

1. Menghimpun data survey kepuasan masyarakat Unit kerja
2. Penyusunan laporan dan tabulasi data survey kepuasan masyarakat masing-masing unit kerja

KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum pertama, menganalisa data survey kepuasan masyarakat (SKM) per unit kerja bersama dengan tenaga ahli yang berkompeten untuk dijadikan hasil survey kepuasan masyarakat tingkat Kecamatan;

KEEMPAT : Melaporkan hasil survey kepuasan masyarakat kepada Walikota Blitar beserta tindak lanjut perbaikan 3 unsur terendah hasil survey kepuasan masyarakat tingkat Kecamatan

KELIMA : Keputusan Camat ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Blitar
pada tanggal, 02 Januari 2025



CAMAT SANANWETAN,

PURWANTO,AP

Pembina Tk.I

NIP. 197303041993111002

Lampiran Keputusan Camat Sananwetan
 Nomor: 188/11/HK/410.401.11/2025
 Tentang Penetapan Tim Penyusun Survei Kepuasan
 Masyarakat (SKM) di Kecamatan Sananwetan Kota Blitar
 Tahun 2025

SUSUNAN TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 DI KECAMATAN SANANWETAN KOTA BLITAR
 TAHUN 2025

NO	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1	Penanggung Jawab	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Blitar
2	Ketua	Camat Sananwetan Kota Blitar
3	Sekretaris	Sekretaris Kecamatan Sananwetan Kota Blitar (NOFIANA RAHAYU,S.STP,M.AP.)
4	Anggota	
	a) Melaksanakan koordinasi dengan organisasi perangkat daerah pelayanan publik terkait Survei Kepuasan Masyarakat	a. Kepala Seksi Pelayanan Umum (KITAMAH LESTARI,SE) b. Kasubbag Program dan Kepegawaian (EKA PUJI RAHAYU,S.STP,M.AP) c. DIAN WIDIASTUTY,SE,MM (Penelaah Teknis Kebijakan) d. MOKHAMAD FADOL, S.Pd (Perencana) e. AHMAD MUSTAKIM,S.IP (Penggerak Swadaya Masyarakat) f. KATON SETYO MINARNO (Operator layanan Operasional)
	b) Pelayanan Informasi dan dokumentasi Publik	a. IMAM MUSLIH (Pengolah data dan Informasi) b. TIMUR PRASTYA AGUSTINUS,A.Md (Pengolah data dan Informasi) c. MUHAMMAD REZZA ANISTYA PAHLEVI A.Md.Kom (Pranata Komputer terampil)



Ditetapkan di Blitar
 pada tanggal, 02 Januari 2025
 CAMAT SANANWETAN,

PURWANTO,AP

Pembina Tk.I

NIP. 197303041993111002