



PEMERINTAH KOTA MALANG
KECAMATAN KEDUNGKANDANG
KELURAHAN BUMIAYU

Jl. Kyai Parseh Jaya No. 35 Kec. Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur

Telp. (0341) 751034, Kode Pos 65135

Laman : kelbumiayu.malangkota.go.id | Pos-el : kelbumiayu1@gmail.com

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE SEMESTER II

JULI - DESEMBER

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat-Nya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang Semester 2 Periode Bulan Juli - Desember Tahun 2025 dapat diselesaikan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang telah diberikan oleh Kelurahan Bumiayu Kecamatan kedungkandang Kota Malang.

Pelaksanaan survei dilakukan melalui pengisian kuisisioner terhadap masyarakat Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang yang pernah menerima layanan administrasi atau sosial di kantor Kelurahan Bumiayu. Pertanyaan survei dirancang secara sederhana guna menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan mencakup persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, sarana prasarana, produk spesifikasi, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan & penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Kepada semua pihak yang telah membantu dan berpartisipasi dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini kami sampaikan terimakasih. Saran dan masukan serta kritik yang bersifat membangun sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang kepada masyarakat. Semoga hasil dari laporan ini memberikan manfaat.

Malang, 31 Desember 2025

Kelurahan Bumiayu,



MUTHIQ SHOBIRI, S.STP, M.AP.

Penata Tingkat I (III/d)

NIP. 19901117 201206 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	3
1.3. Pengertian Umum.....	3
1.4. Maksud dan Tujuan	4
1.5. Sasaran dan Manfaat	5
1.6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	5
1.7. Rencana Jadwal Kegiatan	7
BAB II LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
2.1. Persiapan	8
2.2. Pelaksanaan Pengumpulan Data	8
2.3. Pengolahan Data	9
2.4. Laporan Hasil Pengukuran Indeks	10
BAB III PENUTUP	
3.1. Kesimpulan	13
3.2. Saran	13
LAMPIRAN	14

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Rencana Jadwal Kegiatan	7
Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tugas utama aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, atau dengan kata lain Pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik.

Hingga kini potret Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini selanjutnya menjadi pedoman untuk mengukur Survei Kepuasan Masyarakat untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan

nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sejauh ini, kinerja pelayanan publik Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Maka diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Selanjutnya diharapkan akan diketahui perkembangan kinerja pelayanan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai bahan pendorong unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang merupakan salah satu instansi Pemerintah di Kota Malang yang melakukan pelayanan publik. Berdasarkan uraian diatas maka sudah selayaknya Kelurahan Bumiayu mengukur kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, yaitu dengan melakukan “Survei Kepuasan Masyarakat” bagi para pengguna layanan Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang.

1.2. DASAR HUKUM

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3. PENGERTIAN UMUM

Mengacu pada Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), berikut adalah beberapa pengertian umum yang dipandang perlu untuk disajikan sebagai berikut :

- a) **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b) **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- c) **Penyelenggara pelayanan publik** adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- d) **Instansi Pemerintah** adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- e) **Pelayanan publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- f) **Unit Pelayanan Publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- g) **Pemberi Pelayanan Publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- h) **Penerima Pelayanan Publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i) **Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- j) **Biaya Pelayanan Publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- k) **Unsur Pelayanan** adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- l) **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang

diselenggarakan oleh Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang, selain itu kegiatan survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Diperolehnya data indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang
2. Memperoleh umpan balik berupa masukan, saran, keluhan masyarakat terkait pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang untuk melakukan peningkatan/perbaikan, kinerja/kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.5. SASARAN DAN MANFAAT

Hasil yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat antara lain adalah:

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan publik pada Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik;
4. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang;
5. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
6. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik

1.6. UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid, dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey

kepuasan masyarakat. Sembilan unsur ini merupakan komponen standar pelayanan yang berjumlah 14 (empat belas) dengan uraian sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Jangka Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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.
5. Produk Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
7. Dasar Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
8. Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
9. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
10. Pengawasan Internal, yaitu sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh/pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
11. Jumlah Pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan Pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana merupakan penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan

1.7. RENCANA JADWAL KEGIATAN

	Awal (tgl/bln/thn)				Akhir (tgl/bln/thn)		
A. Perencanaan							
1. Perencanaan Kegiatan	02	07	2025	s.d.	15	07	2025
2. Desain	16	07	2025	s.d.	31	07	2025
B. Pengumpulan							
3. Pengumpulan Data	01	08	2025	s.d.	31	10	2025
C. Pemeriksaan							
4. Pengolahan Data	03	11	2025	s.d.	15	11	2025
5. Analisis	17	11	2025	s.d.	30	11	2025
D. Penyebarluasan							
6. Diseminasi Hasil	01	12	2025	s.d.	15	12	2025
7. Evaluasi	16	12	2025	s.d.	31	12	2025

Tabel 1.1. Rencana Jadwal Kegiatan

BAB II

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. PERSIAPAN

Persiapan penyusunan survei kepuasan masyarakat di Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang, meliputi:

1. Membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari:
 - a) *Pengarah* : Lurah Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang
 - b) *Ketua Tim Pelaksana Teknis* : Sekretaris Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang
 - c) *Sekretaris* : Kepala Seksi Pemerintahan dan Trantib Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang
 - d) *Anggota* : unsur staf Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang yang berjumlah 2 (dua) orang.

2. Penyiapan bahan kuesioner:

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pertanyaan survei dirancang secara sederhana guna menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan yang mencakup 9 unsur SKM yaitu meliputi: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana prasarana.

3. Penetapan responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data. Responden dipilih secara acak di Loker Pelayanan Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang pada hari kerja di jam pelayanan dengan rentang waktu sesuai jadwal pada tanggal 1 Agustus 2025 sampai dengan 31 Oktober 2025 sebanyak 40 orang.

2.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

1. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan survei ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner

terstruktur.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan melalui 2 (dua) cara sebagai berikut:

- a) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan pada Loker Loker Pelayanan Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang
- b) Dilakukan oleh pencacah/petugas loket melalui wawancara kepada penerima layanan terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2.3. PENGOLAHAN DATA

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

Metode Pengolahan Data:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$N = \text{bobot nilai per unsur}$

Jumlah unsur yang dikaji = 9 unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. menambahkan unsur yang dianggap relevan
- b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

2.4. LAPORAN HASIL PENGUKURAN INDEKS

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting bagi Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang yang menyajikan informasi dari olahan dan analisis data yang dapat digunakan sebagai dasar penentuan kebijakan strategis berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada pengukuran periode Juli sampai dengan Desember tahun 2025 (Semester 2 tahun 2025), telah dilakukan pengukuran kepuasan masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna pelayanan Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang dengan keseluruhan responden sejumlah 40 responden, yang dipilih secara acak di Loket Pelayanan Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang pada hari kerja di jam pelayanan dengan rentang waktu sesuai jadwal pada tanggal 1 Agustus 2025 sampai dengan 31 Oktober 2025.

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dari seluruh kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. pengolahan dengan komputer
2. pengolahan secara manual

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX). Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

- 2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur.

- 3) Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat di Kelurahan Bumiayu

Kecamatan Kedungkandang Kota Malang, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) semester dengan rincian sebagai berikut:

- a. Perencanaan dan Persiapan, 1 (satu) bulan;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 3 (tiga) bulan;
- c. Pemeriksaan (Pengolahan data dan Analisis), 1 (satu) bulan;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 1 (satu) bulan.

BAB III

PENUTUP

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), didapat kesimpulan dan saran perbaikan sebagai berikut:

3.1 KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat disimpulkan bahwa: Nilai SKM setelah dikonversi memiliki nilai sebesar **87,92** (mutu pelayanan **B**). Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan pada Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang masuk kategori **Baik**.

3.2 SARAN

Dari hasil survei yang dilaksanakan pada periode bulan Juli sampai dengan Desember Tahun 2025, tindak lanjut perbaikan yang perlu dilakukan berdasarkan hasil kesimpulan yaitu:

1. Kinerja unit pelayanan pada Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang masuk kategori **Baik**, sehingga perlu dilakukan upaya untuk mempertahankan kondisi tersebut dan meningkatkan kinerja menjadi lebih baik lagi pada survei yang akan dilakukan pada periode berikutnya;
2. Unsur Pelayanan Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang dengan nilai rata-rata terendah, sebesar **3,42** yaitu pada unsur **Produk/ Hasil Layanan** dan nilai rata-rata tertinggi **3,64** yaitu pada unsur **Kompetensi Pelaksana**;
3. Upaya yang perlu dilakukan adalah:
 - a. Melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran, dan masukan dari penerima layanan yang kurang puas terhadap layanan yang diberikan oleh Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang;
 - b. Evaluasi internal kepada Aparatur Sipil Negara dan Sarana Prasarana Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang terkait peningkatan Produk / Hasil Layanan. Meningkatkan kualitas sarana prasarana dalam proses pelayanan dengan mengupgrade komputer dan printer serta jaringan komputer agar Produk/ Hasil Layanan lebih baik, efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA MALANG
SEMESTER II TAHUN 2025**

Perangkat Daerah : KELURAHAN BUMIAYU KECAMATAN KEDUNGKANDANG KOTA MALANG
Tanggal Survei :
Waktu Survei : a. 08.00 - 12.00 WIB b. 13.00 - 14.00 WIB

A. Profil Responden

- 1 Nama :
- 2 Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
- 3 Usia : tahun
- 4 Pendidikan : 1. SD / dibawahnya 2. SMP 3. SMA 4. Perguruan Tinggi
- 5 Pekerjaan : 1. PNS 2. TNI 3. Polri
 4. Swasta 5. Wirausaha 6. Lainnya, sebutkan
- 6 Jenis layanan yang diterima/ diurus :

B. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

- Pilihan Jawaban:
- | | |
|-----------------------|-----------------|
| 1 : Sangat Tidak Puas | 3 : Puas |
| 2 : Tidak Puas | 4 : Sangat Puas |

No.	Pernyataan	Skor Jawaban			
		1	2	3	4
Persyaratan Pelayanan					
1	Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan				
2	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan				
3	Kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan				
4	Kemudahan memenuhi persyaratan pelayanan				
Sistem, Mekanisme dan Prosedur					
1	Keberadaan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan				
2	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan				
3	Kejelasan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan				
4	Kemudahan menjalankan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan				
Waktu Pelayanan					
1	Ketepatan waktu berlangsungnya pelayanan (jam buka/tutup layanan)				
2	Kejelasan informasi mengenai waktu penyelesaian layanan (target penyelesaian layanan)				
3	Ketepatan/kesesuaian waktu penyelesaian layanan sesuai dengan yang dijanjikan.				
Biaya/tarif pelayanan (ditanyakan jika pelayanan dikenakan biaya)					
1	Keberadaan informasi mengenai biaya pelayanan				
2	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai besaran biaya pelayanan				
3	Kesesuaian/ketepatan biaya pelayanan yang ditagihkan dengan ketentuan yang berlaku				
4	Biaya pelayanan tidak memberatkan pengguna layanan (Biaya pelayanan Gratis)				
Produk/spesifikasi jenis pelayanan					
1	Ketepatan hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku				
2	Kualitas hasil layanan yang baik (tidak ada kesalahan, misal: salah ketik, tidak ada cacat, kertas robek, dll.)				
Kompetensi pelaksana (ditanyakan jika pelayanan berlangsung tatap muka, bukan online)					
1	Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) petugas dalam melaksanakan tugasnya				
2	Pengetahuan dan pemahaman petugas terhadap tugas dan tanggung jawabnya				
3	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi atas kesulitan masyarakat/pengguna jasa				
Perilaku Pelaksana (ditanyakan jika pelayanan berlangsung tatap muka, bukan online)					
1	Sikap ramah dan perhatian petugas kepada masyarakat				
2	Profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)				
3	Pelayanan tidak membeda-bedakan				
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan					
1	Ketersediaan sarana pengaduan masyarakat (kejelasan media pengaduan seperti: kotak pengaduan, buku pengaduan, call centre pengaduan, dll.)				
2	Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat (pengaduan diselesaikan dengan tuntas, tidak ada permasalahan terulang, dll.)				
Sarana Prasarana					
1	Kelayakan dan kenyamanan ruang pelayanan (seperti : kebersihan, kelayakan kursi ruang tunggu, pendingin ruangan, dll.)				
2	Kelengkapan (jenis dan jumlah) sarana prasarana penunjang pelayanan (seperti: komputer, printer, dll.)				
3	Pelaksanaan pemanfaatan sistem IT/Teknologi Informasi untuk proses pelayanan				
Jika ada pelayanan online :					
4	Kemudahan mengakses (kecepatan dan ketepatan akses) pelayanan secara online				
5	Kemudahan memahami dan memasukkan data pada sistem pelayanan secara online				

C. Keluhan dan Saran

- 1 Keluhan yang dirasakan :

- 2 Saran yang disampaikan :

Terima kasih

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KELURAHAN BUMIAYU

Alamat : Jl. Kyai Parseh Jaya No. 35

Periode SKM : Juli s/d Desember 2025

No	Nama	Jenis Kelamin (L/P)	Pendidikan (Wajib)	Unsur 1 : Persyaratan Pelayanan (A)				2 : Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan				Unsur 3 : Waktu Pelayanan *				Unsur 4 : Biaya Tarif (D)				Unsur 5 : Produk/ Hasil Layanan				Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana (F)				Unsur 7 : Perilaku Pelaksana (G)				8 : Penanganan Keluhan/ Sara				Unsur 9 : Sarana dan Prasarana (I)																					
				A1	A2	A3	A4	Juml. Ite	Juml. Ite	Juml. Ite	Juml. Ite	B1	B2	B3	B4	Juml. Ite	Juml. Ite	Juml. Ite	Juml. Ite	D1	D2	D3	D4	Juml. Ite	Juml. Ite	Juml. Ite	Juml. Ite	E1	E2	Juml. Ite	Juml. Ite	F1	F2	F3	Juml. Ite	Juml. Ite	Juml. Ite	Juml. Ite	G1	G2	G3	Juml. Ite	Juml. Ite	Juml. Ite	Juml. Ite	H1	H2	Juml. Ite	Juml. Ite	Juml. Ite	Juml. Ite	I1	I2	I3	I4	I5	Juml. Ite
1	1	P	SMA	3	4	4	4	4	3.75	3	4	4	4	4	3.75	4	4	4	3	4.00	4	4	4	4	4	4	2	4.00	3	4	4	3	3.67	4	4	3	3	3.67	4	4	2	4.00	4	4	4	4	5	4.00									
2	2	L	SMA	3	3	3	3	4	3.00	3	3	4	4	4	3.50	3	3	3	4	2.25	3	3	3	4	4	3.25	3	4	2	3.50	4	3	3	3	3.33	3	3	3	3	3.00	3	3	2	3.00	3	3	3	3	5	3.00							
3	3	L	SD	3	3	3	3	4	3.00	3	3	4	4	4	3.50	3	3	4	3	3.33	3	3	3	4	4	3.25	4	4	2	4.00	4	3	3	3	3.33	3	3	3	3	3.00	3	3	2	3.00	3	3	3	3	5	3.00							
4	4	L	SI	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	3	4.00	3	3	3	4	4	3.25	4	4	2	4.00	4	4	3	3	3.67	3	4	4	3	3.67	3	4	2	3.50	3	4	3	4	5	3.40							
5	5	L	SI	3	3	3	3	4	3.00	4	3	3	3	4	3.25	4	3	3	3	3.33	3	3	3	3	4	3.00	3	3	2	3.00	4	3	3	3	3.33	4	3	3	3	3.33	3	3	2	3.00	3	3	3	4	3	5	3.20						
6	6	L	SMA	3	3	3	3	4	3.00	3	4	4	3	4	3.50	4	3	3	3	3.33	4	4	4	4	4	4.00	3	3	2	3.00	4	4	4	3	4.00	3	4	3	3	3.33	4	4	2	4.00	4	3	4	4	5	3.80							
7	7	L	SMA	4	4	3	3	4	3.50	3	3	3	3	4	3.00	3	3	3	3	3.00	4	4	4	4	4	4.00	3	3	2	3.00	4	4	4	3	4.00	4	4	4	3	4.00	3	4	2	3.50	4	4	4	4	5	4.00							
8	8	L	SMA	3	3	4	3	4	3.25	3	4	4	4	4	3.75	3	3	3	3	3.00	4	4	4	4	4	4.00	3	3	2	3.00	4	4	4	3	4.00	4	4	4	3	4.00	4	4	2	4.00	4	4	4	4	5	4.00							
9	9	L	SMP	3	3	3	4	4	3.25	3	3	4	4	4	3.50	4	4	4	3	4.00	3	3	3	3	4	3.00	4	4	2	4.00	3	4	4	3	3.67	3	3	3	3	3.00	4	4	2	4.00	4	4	4	4	5	4.00							
10	10	L	SMA	3	3	3	3	4	3.00	3	3	3	3	4	3.00	4	4	4	3	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4	4	2	4.00	4	4	4	3	4.00	4	4	4	3	4.00	3	4	2	3.00	4	4	4	4	5	4.00							
11	11	L	SMP	3	3	3	3	4	3.00	3	3	3	3	4	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	4	3.00	3	3	2	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	4	2	3.50	3	3	3	3	5	3.00							
12	12	L	SMA	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	3	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4	4	3	2.67	4	4	4	3	4.00	4	4	4	3	4.00	4	4	2	4.00	4	4	3	4	5	3.80							
13	13	P	SMA	4	4	3	3	4	3.50	3	3	4	3	4	3.25	4	4	4	3	4.00	3	4	3	4	4	3.50	4	3	2	3.50	4	4	4	3	4.00	3	3	4	3	3.33	3	4	2	3.50	3	4	4	4	5	3.60							
14	14	L	SI	3	3	4	4	4	3.50	3	4	4	4	4	3.75	3	4	3	3	3.33	4	4	4	3	4	3.75	3	3	2	3.00	4	3	3	3	3.33	4	4	4	3	4.00	4	3	2	3.50	3	3	4	4	5	3.40							
15	15	P	SI	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4	4	3	2.67	4	4	4	3	4.00	4	4	4	3	4.00	4	4	2	4.00	4	4	3	4	5	3.80							
16	16	P	SMA	3	3	4	3	4	3.25	4	3	4	3	4	3.50	3	3	3	3	3.00	4	4	4	4	4	4.00	3	3	2	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	2	3.00	3	3	3	3	5	3.20							
17	17	P	SMA	3	3	3	4	4	3.25	4	4	4	3	4	3.75	3	3	4	3	3.33	4	4	4	4	4	4.00	3	4	2	3.50	4	4	3	3	3.67	3	4	4	3	3.67	4	4	2	4.00	3	3	4	3	5	3.20							
18	18	L	SMA	3	3	4	4	4	3.50	4	3	3	4	4	3.50	4	4	4	3	4.00	3	3	4	4	4	3.50	3	4	2	3.50	4	3	4	3	3.67	3	3	4	3	3.33	3	4	2	3.50	4	4	3	4	5	3.80							
19	19	P	SMA	3	3	3	4	4	3.25	4	4	3	3	4	3.50	4	4	3	3	3.67	3	4	3	3	4	3.25	3	4	2	3.50	3	4	3	3	3.33	3	3	4	3	3.33	3	4	2	3.50	3	3	3	4	5	3.40							
20	20	L	SMP	3	3	4	3	4	3.25	3	3	4	3	4	3.25	4	3	3	3	3.33	3	4	3	3	4	3.25	4	3	2	3.50	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3	3.33	3	4	2	3.50	3	4	3	3	5	3.20							
21	21	L	SD	4	4	4	4	4	4.00	3	3	3	4	4	3.25	4	3	4	3	3.67	4	4	4	4	4	4.00	4	4	2	4.00	4	4	4	3	4.00	4	4	4	3	4.00	4	4	2	4.00	3	4	3	4	5	3.60							
22	22	P	SMA	4	4	4	4	4	4.00	3	3	4	4	4	3.50	3	4	4	3	3.67	4	4	4	4	4	4.00	4	4	2	4.00	3	4	4	3	3.67	4	3	4	3	3.67	4	4	2	4.00	4	4	3	3	5	3.60							
23	23	P	SMA	3	4	4	4	4	3.75	3	4	4	3	4	3.50	4	4	4	3	4.00	3	3	3	4	4	3.25	3	4	2	3.50	3	4	4	3	3.67	3	4	4	3	3.67	4	3	2	3.50	4	4	3	3	5	3.60							
24	24	L	SMA	4	4	3	4	4	3.75	3	3	3	3	4	3.00	4	3	4	3	3.67	3	4	4	3	4	3.50	3	4	2	3.50	3	3	4	3	3.33	4	4	3	3	3.67	3	3	2	3.00	4	4	3	3	5	3.60							
25	25	L	SMA	3	3	4	4	4	3.50	4	4	4	4	4	4.00	3	3	3	3	3.00	4	4	3	4	4	3.75	3	3	2	3.00	4	4	4	3	4.00	4	4	4	3	4.00	4	4	2	4.00	4	4	3	4	5	3.60							
26	26	L	SMP	3	4	4	3	4	3.50	3	3	3	4	4	3.25	4	4	4	3	4.00	3	4	4	4	4	3.75	4	3	2	3.50	4	4	4	3	4.00	4	4	4	3	4.00	4	4	3	2	3.00	4	4	3	4	5	3.80						
27	27	L	SMA	3	3	3	3	4	3.00	4	4	4	4	4	4.00	3	3	3	3	3.00	4	4	4	4	4	4.00	3	3	2	3.00	4	3	4	3	3.67	4	3	4	3	3.67	3	3	4	1.50	4	4	4	3	5	3.80							
28	28	L	SMP	3	4	4	4	4	3.75	3	3	4	4	4	3.50	4	4	4	3	4.00	3	3	3	3	4	3.00	4	4	2	4.00	4	4	4	3	4.00	3	3	3	3	3.00	4	4	2	4.00	3	3	3	4	5	3.40							
29	29	L	SMA	3	3	3	4	4	3.25	4	4	3	3	4	3.50	3	4	4	3	3.67	4	4	4	4	4	4.00	4	3	2	3.50	3	4	4	3	3.67	4	3	3	3	3.33	4	3	2	3.50	3	3	3	4	5	3.40							
30	30	L	SMA	3	3	3	4	4	3.25	4	4	4	4	4	4.00	3	4	3	3	3.33	3	4	4	4	4	3.75	3	3	2	3.00	4	4	4	3	4.00	3	3	3	3	3.00	3	4	2	3.50	4	4	3	3	5	3.60							
31	31	L	SMA	4	4	4	4	4	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4	3	3	3	3.33	3	3	4	3	4	3.25	4	3	2	3.50	3	4	4	3	3.67	4	4	4	3	4.00	3	3	2	3.00	4	4	3	3	5	3.60							
32	32	P	SI	3	3	4	4	4	3.50	3	3	3	3	4	3.00	2	3	3	3	2.67	3	3	3	3	4	3.00	3	3	2	3.00	4	3	3	3	3.33	3	3	3	3	3.00	3	3	2	3.00	4	3	3	3	5	3.20							
33	33	P	SMP	3	4	3	4	4	3.50	4	4	3	4	4	3.75	3	4	3	3	3.33	3	4	3	4	4	3.50	3	4	2	3.50	3	4	3	3	3.33	3	4	4	3	3.67	3	3	2	3.00	4	4	3	4	5	3.80							
34	34	L	SMA	3	3	4	3	4	3.25	4	3	3	3	4	3.25	3	4	4	3	3.67	3	4	3	4	4	3.50	3	4	2	3.50	3	3	4	3	3.33	3	3	4	3	3																	

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : KELURAHAN BUMIAYU
Alamat : Jl. Kyai Parseh Jaya No. 35
Periode SKM : Juli s/d Desember 2025

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Bumiayu Kecamatan kedungkandang, Kota Malang Periode Semester II Tahun 2025

Nilai IKM

87.92

Kategori Mutu Layanan : B

Responden

Jumlah		40 orang
Jenis Kelamin :	Laki-laki	26 orang
	Perempuan	14 orang
Pendidikan :	SD/dibawahnya	3 orang
	SMP	8 orang
	SMA	24 orang
	S1	4 orang

Periode survei : Juli 2025 s.d. Desember 2025

*Terima kasih atas penilaian yang telah anda berikan
Masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kai agar terus memperbaiki
dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat*

RANGKUMAN DAN KATEGORI MUTU PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KELURAHAN BUMIAYU
 Alamat : Jl. Kyai Parseh Jaya No. 35
 Periode SKM : Juli s/d Desember 2025

Pendidikan		
- SD/kebawah	3	7.50
- SMP	8	20.00
- SMA	24	60.00
- S1	4	10.00

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	3.46	86.56
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3.54	88.59
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3.46	86.41
D	Biaya/Tarif	3.61	90.16
E	Produk/hasil layanan	3.42	85.42
F	Kompetensi pelaksana	3.64	91.04
G	Perilaku pelaksana	3.53	88.33
H	Penanganan pengaduan	3.46	86.56
I	Sarana dan Prasarana	3.53	88.25
Jumlah Unsur Digunakan:		9.00	
Total		3.52	87.92

Kategori Mutu Pelayanan:	B
---------------------------------	----------

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	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