



Inspektorat Kota Blitar

LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Inspektorat Kota Blitar

2023

**DAFTAR ISI**

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Hukum.....	3
1.3 Maksud Dan Tujuan	4
1.4 Sasaran.....	5
1.5 Ruang Lingkup	5
1.6 Keluaran yang Diharapkan	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	9
2.2 Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat	12
2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Inspektorat.....	13
BAB III GAMBARAN UMUM KOTA BLITAR.....	16
3.1 Luas dan Batas Wilayah Kota Blitar	16
3.2 Letak dan Kondisi Geografis.....	17
3.3 Kondisi Hidrologi.....	17
3.4 Kondisi Klimatologi.....	18
3.5 Pendidikan.....	19
3.6 Kependudukan.....	22
3.7 Kesehatan	23
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	27
4.1 Sumber Data	27
4.2 Teknik Analisis	27
4.3 Langkah Penelitian.....	28
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34



5.1	Karakteristik Responden.....	34
5.2	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Inspektorat Kota Blitar.....	35
5.3	Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Blitar Tahun 2022 dan 2023	43
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		47
6.1	Kesimpulan	47
6.2	Rekomendasi.....	48
DAFTAR PUSTAKA		50
LAMPIRAN.....		51



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Luas Wilayah Berdasarkan Kecamatan	17
Tabel 3.2 Jumlah Curah Hujan menurut Bulan.....	18
Tabel 3.3 Jumlah Sekolah Menurut Kecamatan di Kota Blitar, 2022-2023....	20
Tabel 3.4 Persentase Angka Partisipasi Murni (APM) dan Angka Partisipasi Kasar (APK)	21
Tabel 3.5 Jumlah Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, dan Kepadatan Penduduk, 2021 dan 2022	22
Tabel 3.7 Jumlah Sarana Kesehatan menurut Kecamatan Kota Blitar	24
Tabel 3.7 Jumlah Tenaga Kesehatan Menurut Kecamatan di Kota Blitar	25
Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	31
Tabel 5.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Inspektorat Kota Blitar Tahun 2023	36
Tabel 5.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Inspektorat Kota Blitar	44

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Peta Wilayah Kota Blitar.....	16
Gambar 3.2 Persentase Penduduk per Kecamatan di Kota Blitar	22
Gambar 3.3 Grafik Angka Harapan Hidup di Kota Blitar 2020-2022	24
Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Gambar 5.3 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Inspektorat Kota Blitar	38
Gambar 5.4 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan pada Layanan Inspektorat Kota Blitar	38
Gambar 5.5 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Inspektorat Kota Blitar	39
Gambar 5.6 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Inspektorat Kota Blitar	39
Gambar 5.7 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Inspektorat Kota Blitar	40
Gambar 5.8 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Inspektorat Kota Blitar	41
Gambar 5.9 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Inspektorat Kota Blitar	41
Gambar 5.10 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Inspektorat Kota Blitar.....	42



Gambar 5.11 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana
pada Layanan Inspektorat Kota Blitar43



BAB I

PENDAHULUAN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik merupakan 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. Pemerintah sebagai penyedia layanan dan penata layanan memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Berhasil atau tidaknya Pemerintah Daerah dalam menjalankan perannya ditentukan oleh kualitas pelayanan publik yang disediakan. Hal tersebut sesuai dengan 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 yang mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat.

Sesuai dengan ketentuan mengenai pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, di mana pada Pasal 1 menerangkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan



survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui performa pelayanan publik dalam memberikan pelayanan bermutu kepada masyarakat yang menjadi subyek penilai utama dikarenakan masyarakat merupakan pengguna terhadap pelayanan suatu jasa publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Inspektorat Kota Blitar merupakan salah satu instansi pemerintah di Kota Blitar yang melakukan pengawasan pada pemerintah daerah, dimana memiliki tugas yang sama dengan auditor internal. Inspektorat memiliki peranan penting dalam proses terciptanya transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah. Untuk menunjang layanan yang prima kepada masyarakat, Inspektorat Daerah Kota Blitar melakukan survei kepuasan masyarakat yang diharapkan dapat memperoleh gambaran kualitas pelayanan yang telah dilakukan. Pelaksanaan pengukuran survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Inspektorat dimaksudkan untuk mengidentifikasi sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan, serta sebagai dasar untuk perbaikan kualitas layanan kedepannya. Dengan dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan mutu pelayanan kedepannya pada Inspektorat Kota Blitar.

1.2 Dasar Hukum

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Blitar Tahun 2023 berlandaskan pada:



1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; dan
9. Peraturan Walikota Blitar Nomor 22 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Inspektorat.

1.3 Maksud Dan Tujuan

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Blitar Tahun 2023 adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan penilaian



pengguna layanan terhadap kinerja Inspektorat sebagai instansi penyelenggara layanan publik.

Adapun tujuan dilakukannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Blitar Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Inspektorat Kota Blitar.
2. Mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Blitar Tahun 2023 adalah tersedianya hasil Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dengan mendapat data pendapat dan penilaian masyarakat Kota Blitar tentang pelayanan publik yang telah diberikan. Sasaran responden dari kegiatan ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Inspektorat Kota Blitar.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Blitar Tahun 2023 adalah melakukan pengambilan data hasil survei dari SuKMa-e Jatim dan menganalisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat dari SuKMa-e Jatim.



1.6 Keluaran yang Diharapkan

Berdasarkan tujuan diatas maka keluaran yang diharapkan dari Kegiatan Survei Kepuasan Inspektorat Tahun 2023 adalah hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Inspektorat Kota Blitar yang terdokumentasi dalam bentuk laporan.

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Blitar Tahun 2023 disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, meliputi latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, sasaran, ruang lingkup, keluaran yang diharapkan, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, meliputi kualitas pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dan tugas pokok dan fungsi inspektorat Kota Blitar.

Bab III Gambaran Umum Kota Blitar, meliputi luas dan batas wilayah Kota Blitar, letak dan kondisi geografis, kondisi hidrologi, kondisi klimatologi, pendidikan, kependudukan dan kesehatan.

Bab IV Metodologi Penelitian, meliputi sumber data, teknik analisis dan langkah penelitian.

Bab V Analisis dan Pembahasan, meliputi karakteristik responden, analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, serta perbandingan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan tahun sebelumnya.



Bab VI Kesimpulan dan Rekomendasi, meliputi kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan disebut sebagai pelayanan publik menurut peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (Nurdin, 2019). O'Toole (2006:3) mengemukakan pendapat bahwa, gagasan ideal pelayanan publik adalah bahwa para pejabat yang menduduki posisi otoritas publik menempatkan kepentingan-kepentingan dari seluruh masyarakat sebagai pengaruh dari seluruh pembuatan keputusan publik, dan bahwa kepentingan-kepentingan pribadi atau kelas atau kelompoknya dikesampingkan ketika membuat keputusan publik (Ismaya, Mustafa, & Jopang, 2022). Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan (Nurdin, 2019). Menurut undang-undang Nomor 25 Pasal 15 Tahun 2009 tentang pelayanan publik membahas mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu Memberikan layanan yang unggul sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pasal 15 maka dikenakan



sanksi sesuai pasal 54 yaitu berupa sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu tiga bulan tidak melaksanakan ketentuan yang dimaksud maka akan dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

2.2 Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan pengertian dari Survei Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017. Untuk menentukan tolak ukur mengenai tingkat kualitas pelayanan publik supaya bisa meningkatkan kualitas pelayanannya, maka diperlukan adanya susunan indeks kepuasan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan menurut pemerintah adalah berdasarkan indeks kepuasan masyarakat. Sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, satuan kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintahan yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat (KK, 2021). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur yang dianalisis pada kegiatan survei kepuasan masyarakat yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.



2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian 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.

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. 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 Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka merupakan pengertian dari Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert*



responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Inspektorat

Inspektorat Daerah merupakan unsur pengawas penyelenggara pemerintah daerah yang dipimpin seorang Inspektur yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Berdasarkan Peraturan Walikota Blitar Nomor 22 Tahun 2022, Inspektorat mempunyai tugas membantu Walikota membina dan mengawasi pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan oleh perangkat daerah.

Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Inspektorat melaksanakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis bidang pengawasan dan fasilitasi pengawasan;
2. Pelaksanaan pengawasan internal terhadap kinerja dan keuangan melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya;
3. Pelaksanaan pengawasan untuk tujuan tertentu atas penugasan Walikota dan/atau Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat;
4. Penyusunan laporan hasil pengawasan;
5. Pelaksanaan koordinasi pencegahan tindak pidana korupsi;
6. Pengawasan pelaksanaan program reformasi birokrasi;



7. Pelaksanaan pendampingan dan asistensi;
8. Pelaksanaan administrasi inspektorat daerah; dan
9. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

BAB III

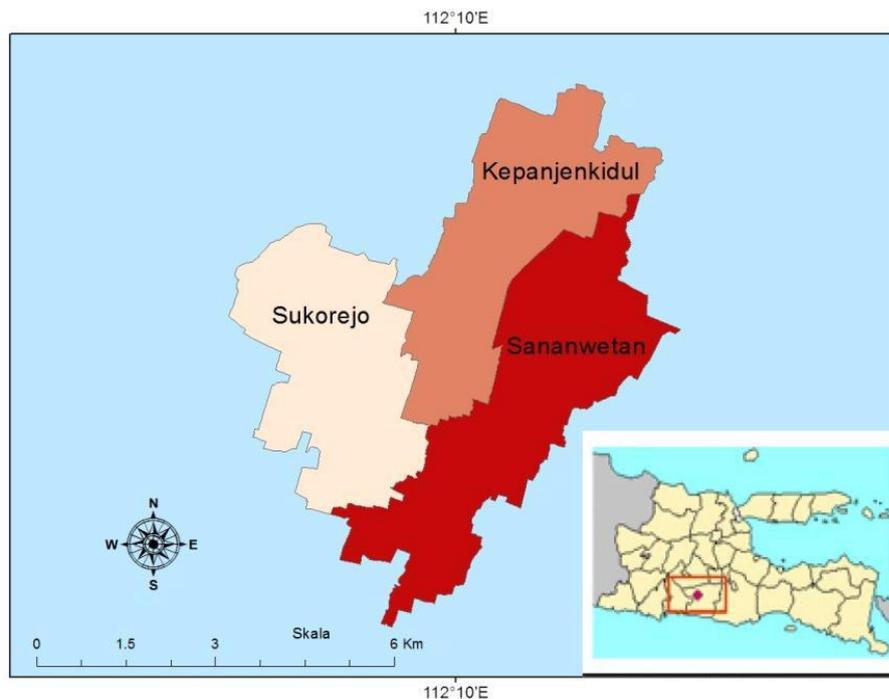
GAMBARAN UMUM

KOTA BLITAR

BAB III

GAMBARAN UMUM KOTA BLITAR

3.1 Luas dan Batas Wilayah Kota Blitar



Gambar 3.1 Peta Wilayah Kota Blitar

Sumber : BPS Kota Blitar (Kota Blitar Dalam Angka 2023)

Secara astronomis, Kota Blitar terletak antara 08,20' – 08,80' Lintang Selatan dan antara 112,14' – 112,28' Bujur Timur, kurang lebih sekitar 160 km ke arah Barat Daya dari Ibukota Provinsi Jawa Timur. Kota Blitar adalah kota terkecil kedua setelah Kota Mojokerto di Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan posisi geografisnya, Kota Blitar berada di tengah wilayah Kabupaten Blitar, Kota Blitar memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kecamatan Nglegok dan Kecamatan Garum.

Sebelah Timur : Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Garum.



Sebelah Selatan : Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Sanankulon.

Sebelah Barat : Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Nglekok.

Secara administratif, Kota Blitar memiliki luas wilayah 32,57 km² yang terbagi ke dalam 3 kecamatan yaitu Sananwetan, Kepanjenkidul, dan Sukorejo, dan 21 kelurahan. Kecamatan Sananwetan merupakan kecamatan terluas dengan luas 12,15 km² (BPS, 2022).

3.2 Letak dan Kondisi Geografis

Kota Blitar memiliki luas wilayah 32,57 km² yang terbagi atas 3 kecamatan, yang secara terperinci disajikan pada tabel 3.1. Dengan luas wilayah tersebut, Kota Blitar merupakan daerah terkecil kedua di Provinsi Jawa Timur setelah Kota Mojokerto (16,46 km²).

Tabel 3.1 Luas Wilayah Berdasarkan Kecamatan

No.	Kecamatan	Luas (km ²)
1	Kecamatan Sukorejo	9,92
2	Kecamatan Kepanjenkidul	10,50
3	Kecamatan Sananwetan	12,15
Kota Blitar		32,57

Sumber : BPS Kota Blitar (Kota Blitar Dalam Angka 2023)

3.3 Kondisi Hidrologi

Secara hidrologi, sungai yang melewati Kota Blitar adalah Sungai Lahar dengan panjang sekitar 7,84 Km. Hulu Sungai Lahar berada di Gunung Kelud menuju ke Sungai Brantas. Selain Sungai Lahar, ada beberapa sungai kecil atau anak sungai lain, baik yang berasal dari limpahan mata air maupun sungai alami lainnya. Berdasarkan bentuk topografi Kota Blitar, maka arah



aliran air akan menuju ke arah selatan. Secara hidrologis, Kota Blitar memiliki tiga wilayah daerah pengairan sungai (DPS), yaitu: DPS Lahar, DPS Cari, dan DPS Sumber Nanas.

Penentuan DPS ini berdasarkan dari topografi di mana DPS diambil dari daerah tertinggi serta luas pengaliran yang ada memungkinkan aliran dari saluran induk masuk ke sungai terdekat. Ditinjau dari kondisi fisik Kota Blitar adalah dataran rendah dengan aliran utama berupa sungai, maka saluran yang terdapat di Kota Blitar dapat dibagi menjadi dua saluran drainase, yaitu drainase makro, dan drainase mikro. Wilayah drainase makro meliputi: daerah pengairan Sungai Lahar melayani tangkapan air hujan di Blitar Utara, Tengah, dan Barat; daerah pengairan Sungai Cari melayani tangkapan air hujan di Blitar Utara, dan Timur; dan daerah pengairan Sungai Sumber Nanas melayani tangkapan air hujan di Blitar Utara, dan Barat.

Selain terdapat air permukaan berupa sungai, Kota Blitar juga memiliki beberapa lokasi sumber mata air yang tersebar di seluruh wilayah Kota Blitar dengan jumlah keseluruhan 26 lokasi. Sumber mata air terbedar adalah Sumber Wayuh dengan luas 506 m² dan Sumber Jaran dengan luas 300 m² sedangkan sumber mata air lainnya mempunyai debit air yang cukup kecil.

3.4 Kondisi Klimatologi

Tabel 3.2 Jumlah Curah Hujan menurut Bulan

Bulan	2020	2021	2022
Januari	1642	1723	984
Februari	1551	2567	664



Bulan	2020	2021	2022
Maret	1607	1784	1266
April	710	828	555
Mei	722	244	535
Juni	576	396	435
Juli	337	40	9
Agustus	2	172	98
September	441	172	294
Oktober	715	661	1362
November	2544	3094	1871
Desember	1467	960	1167

Sumber : BPS Kota Blitar (Kota Blitar Dalam Angka 2022-2023)

Sama halnya dengan kondisi iklim di Indonesia, Kota Blitar memiliki iklim tropis basah yang mengenal 2 (dua) perubahan putaran musim, yaitu musim Kemarau (Bulan Mei-Bulan September) dan musim Penghujan (Bulan Oktober sampai sekitar Bulan April). Iklim Kota Blitar meliputi keadaan curah hujan dan intensitas hujan. Kondisi iklim ditandai dengan adanya bulan basah dan bulan kering. Kota Blitar mempunyai tipe iklim C-3.

Berdasarkan pantauan dari 5 stasiun pengukur curah hujan yang ada di Kota Blitar, selama tahun 2022 setiap bulan terdapat hari hujan. Curah hujan tertinggi dan hari hujan terbanyak terjadi pada Bulan November 2022, dengan total curah hujan sebesar 1871 mm.

3.5 Pendidikan

Pendidikan juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, yang mana sangat berpengaruh untuk kemajuan sebuah negara. Dalam kehidupan bermasyarakat pendidikan sangat diperlukan untuk membantu kita memahami berbagai hal dan



peristiwa yang terjadi di sekitar kita. Keberadaan sekolah di desa memudahkan penduduknya untuk memperoleh pendidikan formal. Makin tinggi jenjang sekolah yang dimiliki desa, cenderung makin tinggi tingkat pendidikan penduduknya.

Tabel 3.3 Jumlah Sekolah Menurut Kecamatan di Kota Blitar, 2022-2023

Kecamatan	SD			SMP		
	Negeri	Swasta	Jumlah	Negeri	Swasta	Jumlah
Sukorejo	14	5	19	1	3	4
Kepanjenkidul	17	5	22	4	3	7
Sanawetan	17	5	22	4	5	9
Kota Blitar	48	15	63	9	11	20

(lanjutan dari tabel 3.3)

Kecamatan	SMA			SMK		
	Negeri	Swasta	Jumlah	Negeri	Swasta	Jumlah
Sukorejo	1	1	2	1	3	4
Kepanjenkidul	2	2	4	-	6	6
Sanawetan	1	3	4	2	5	7
Kota Blitar	4	6	10	3	14	17

Sumber : BPS Kota Blitar (Kota Blitar Dalam Angka 2023)

Angka Partisipasi Murni (APM) adalah perbandingan antara siswa usia sekolah tertentu pada jenjang pendidikan dengan penduduk usia yang sesuai dan dinyatakan dalam persentase. Semakin tinggi nilai APM berarti semakin banyak anak usia sekolah yang bersekolah sesuai usia resmi di jenjang pendidikan tertentu. Nilai idealnya adalah 100%.

Angka Partisipasi Kasar (APK) adalah perbandingan antara siswa pada jenjang pendidikan tertentu dengan penduduk usia sekolah dan dinyatakan dalam persentase. Semakin tinggi APK berarti makin banyak anak usia sekolah yang bersekolah di jenjang pendidikan tertentu atau banyak



anak di luar usia sekolah. Perbedaan APK dan APM adalah jika APK digunakan untuk mengetahui banyaknya siswa yang bersekolah pada jenjang pendidikan tertentu. APM adalah untuk mengetahui banyaknya anak usia sekolah yang bersekolah pada jenjang yang sesuai.

Tabel 3.4 Persentase Angka Partisipasi Murni (APM) dan Angka Partisipasi Kasar (APK)

Jenjang Pendidikan	Angka Partisipasi Murni (APM)		Angka Partisipasi Kasar (APK)	
	2021	2022	2021	2022
SD/MI	96,62	99,49	100,76	101,26
SMP/MTs	87,62	87,38	103,03	90,42
SMA/SMK/MA	85,02	84	106,09	105,89

Sumber : BPS Kota Blitar (Kota Blitar Dalam Angka 2023)

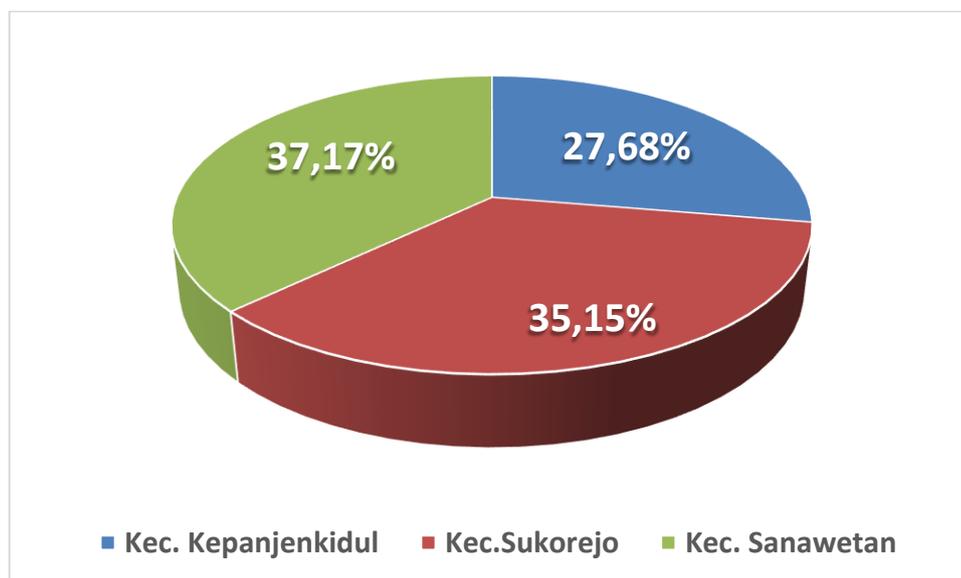
APM SD/MI berada pada tingkat cukup tinggi, dengan 99,49% penduduk berusia jenjang SD/MI sedang bersekolah pada jenjang yang sesuai. Pada nilai APM SMP/MTs menurun dari tahun 2021 ke tahun 2022 dengan nilai saat ini adalah 87,38% yang berarti 87,38% dari masyarakat berusia jenjang pendidikan SMP/MTs bersekolah pada jenjang yang sesuai. APM SMA/SMK/MA juga menurun di tahun 2022 dengan nilai terkini 84%, yang berarti 84% dari penduduk berusia jenjang SMK/SMK/MA bersekolah pada jenjang yang sesuai.

APK tingkat pendidikan SD/MI memiliki nilai 101,26% penduduk bersekolah tingkat SD/MI dibanding angka jumlah penduduk berusia sekolah. APK SMP/MTs mengalami penurunan di tahun 2022, sebanyak 90,42% penduduk bersekolah tingkat SMP/MTs dibanding dengan jumlah penduduk usia sekolah. APK SMA/SMK/MA juga mengalami penurunan walaupun tidak signifikan, sebanyak 105,89% penduduk seluruhnya

bersekolah pada tingkat SMA/SMK/MA dibanding jumlah penduduk usia sekolah.

3.6 Kependudukan

Kota Blitar memiliki populasi sebanyak 151.960 jiwa , dengan komposisi penduduk perempuan 76.373 jiwa dan laki-laki 75.587 jiwa. Kota Blitar hanya memiliki 3 kecamatan yaitu Kecamatan Kepanjenkidul, Kecamatan Sukorejo, Kecamatan Sananwetan.



Gambar 3.2 Persentase Penduduk per Kecamatan di Kota Blitar

Sumber : BPS Kota Blitar (Kota Blitar Dalam Angka 2023)

Tabel 3.5 Jumlah Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, dan Kepadatan Penduduk, 2021 dan 2022

Kecamatan	Jumlah Penduduk (ribu)		Laju Pertumbuhan (%)	
	2021	2022	2021	2022
Sukorejo	52,64	53,42	1,62	1,55
Kepanjenkidul	41,82	42,06	0,72	0,52
Sanawetan	55,91	56,48	1,17	1,04
Kota Blitar	150,37	151,96	1,19	1,07



(lanjutan dari tabel 3.5)

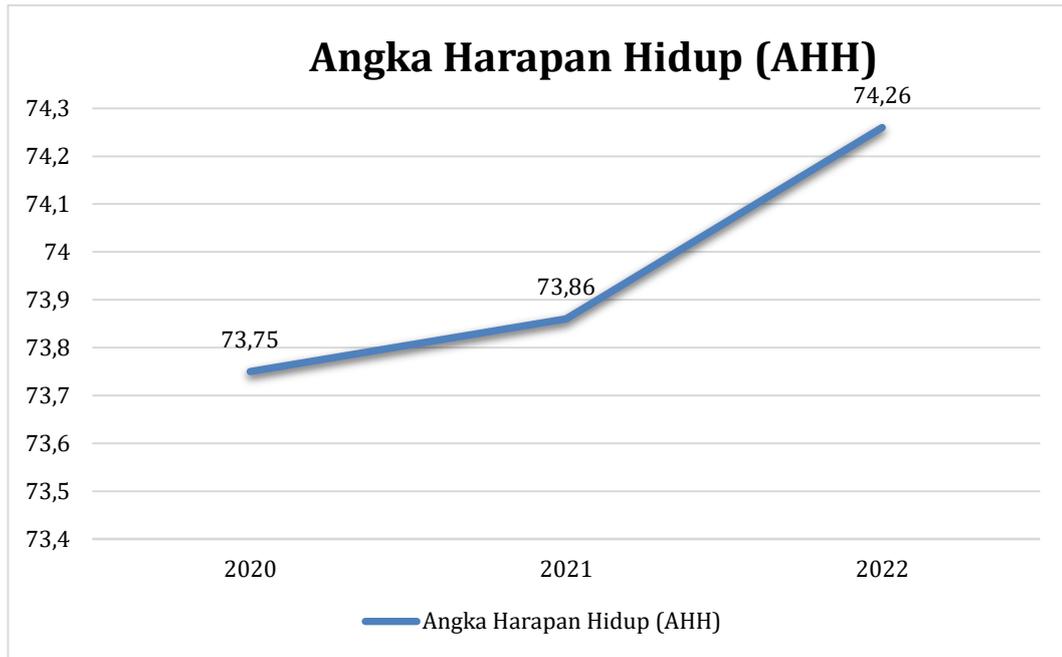
Kecamatan	Persentase Penduduk		Kepadatan Penduduk (per km ²)	
	2021	2022	2021	2022
Sukorejo	35,01	35,15	5.307	3.385
Kepanjenkidul	27,81	27,68	3.983	4.006
Sanawetan	37,18	37,17	4.602	4.649
Kota Blitar	100,00	100,00	4.617	4.666

Sumber : BPS Kota Blitar (Kota Blitar Dalam Angka 2023)

Kota Blitar memiliki kepadatan penduduk sebesar 4.666 jiwa/km², dengan Kecamatan Sukorejo memiliki kepadatan sebanyak 3.385 jiwa/km², Kecamatan Kepanjenkidul 4.006 jiwa/km², dan Kecamatan Sanawetan 4.649 jiwa/km². Kecamatan Sanawetan memiliki distribusi penduduk lebih banyak dibanding kecamatan lain, walaupun selisih tidak begitu signifikan dikarenakan jumlah kecamatan pada Kota Blitar hanya ada 3.

3.7 Kesehatan

Kesejahteraan penduduk sangat ditentukan oleh kesehatannya. Kesehatan dan kesejahteraan penduduk dikaitkan dengan indikator Angka Harapan Hidup (AHH). Angka Harapan Hidup merupakan alat untuk mengevaluasi kinerja pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan penduduk pada umumnya, dan meningkatkan derajat kesehatan pada khususnya. Untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, fasilitas kesehatan perlu tersedia di suatu wilayah. Semakin lengkap fasilitas kesehatan pada suatu wilayah maka akan semakin baik tingkat kesehatan masyarakatnya.



Gambar 3.3 Grafik Angka Harapan Hidup di Kota Blitar 2020-2022

Sumber : BPS

Angka Harapan Hidup (AHH) di Kota Blitar mengalami kenaikan dari tahun 2020-2022. Saat ini AHH terkini Kota Blitar adalah 74,26 dapat berarti kemungkinan bayi-bayi yang lahir pada tahun 2022 dapat hidup hingga umur 74 tahun.

Tabel 3.6 Jumlah Sarana Kesehatan menurut Kecamatan Kota Blitar

Jenis Sarana Kesehatan	Kecamatan			Jumlah/Total
	Sukorejo	Kepanjenkidul	Sanawetan	
Rumah Sakit	1	2	2	5
Rumah Sakit Bersalin	1	-	-	1
Poliklinik	2	4	4	10
Puskesmas	1	1	1	3
Puskesmas Pembantu	5	6	6	17
Apotek	13	20	11	44

Sumber : BPS Kota Blitar (Kota Blitar Dalam Angka 2023)



Tingkat kesehatan suatu wilayah juga dipengaruhi oleh ketersediaan tenaga ahli kesehatan pada wilayah tersebut. Berikut merupakan data tenaga kesehatan pada Kota Blitar .

Tabel 3.7 Jumlah Tenaga Kesehatan Menurut Kecamatan di Kota Blitar

Kecamatan	Dokter	Dokter Gigi	Perawat	Bidan	Tenaga Kefarmasian
Sukorejo	68	13	127	48	46
Kepanjenkidul	126	20	265	45	72
Sanawetan	127	20	413	86	77
Kota Blitar	321	53	805	179	195

(lanjutan dari tabel 3.7)

Kecamatan	Tenaga Kesehatan Masyarakat	Tenaga Kesehatan Lingkungan	Tenaga Gizi	Ahli Teknologi Laboratorium Medik
Sukorejo	1	-	6	16
Kepanjenkidul	1	4	6	32
Sanawetan	2	8	21	32
Kota Blitar	4	12	33	80

Sumber : BPS Kota Blitar (Kota Blitar Dalam Angka 2023)

Tenaga kesehatan terbanyak di Kota Blitar adalah perawat dan dokter dengan jumlah sebanyak 805 orang dan 321 orang, sedangkan tenaga kesehatan yang paling sedikit adalah tenaga kesehatan masyarakat sebanyak 4 orang.



BAB IV
METODOLOGI
PENELITIAN



BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Inspektorat Kota Blitar Tahun 2023 adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer diperoleh langsung dari SuKMa-e Jatim, data ini menyangkut pengalaman responden terhadap layanan Inspektorat Kota Blitar. Pengambilan data dilakukan pada tanggal 30 Oktober 2023. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, standar dan kinerja instansi terkait.

4.2 Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Inspektorat Kota Blitar tahun 2023 adalah Statistik Deskriptif. Statistik deskriptif adalah bagian dari statistik yang berfokus pada pengumpulan, penyajian, dan klasifikasi data. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data secara apa adanya dengan parameter atau ukuran tertentu.



4.3 Langkah Penelitian

Langkah penelitian dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Inspektorat Kota Blitar tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1) Koordinasi Persiapan Pelaksanaan Pekerjaan.

Tahapan ini untuk mempersiapkan segala sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan antara lain mobilisasi peralatan, perlengkapan kerja, perancangan jadwal kerja dan koordinasi awal dengan instansi terkait.

2) Studi Literatur

Tahap ini adalah tahapan untuk mencari referensi teori-teori dan metodologi yang relevan dengan permasalahan yang ada.

3) Identifikasi Permasalahan

Tahapan ini adalah tahapan untuk mengenal permasalahan yang akan dibahas, yang akan menentukan kualitas suatu penelitian. Identifikasi permasalahan dilakukan di awal dengan tujuan target indikator penyusunan 9 (sembilan) unsur survei kepuasan masyarakat sesuai PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

a. Persyaratan

Pendapat responden mengenai kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

b. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Pendapat responden mengenai kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.



c. Waktu penyelesaian

Pendapat responden mengenai ketepatan dan kecepatan proses pelayanan.

d. Biaya/tarif

Pendapat responden mengenai kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan pelayanan.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Pendapat responden mengenai kesesuaian produk layanan yang diberikan dengan yang responden harapkan.

f. Kompetensi pelaksana

Pendapat responden mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku pelaksana

Pendapat responden mengenai perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pendapat responden mengenai penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna/penerima layanan.

i. Sarana dan Prasarana

Pendapat responden mengenai kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan.



4) **Penyusunan Metodologi**

Tahap ini adalah tahapan untuk menyusun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan/analisis permasalahan.

5) **Penyusunan Laporan Pendahuluan**

Laporan pendahuluan dilakukan untuk hasil awal yang disusun dari konsep Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Inspektorat Kota Blitar sebagai bahan dalam melakukan pembahasan pada pekerjaan selanjutnya.

6) **Pengumpulan Data**

Data diperoleh dari website SuKMa-e Jatim.

7) **Mengkaji dan Analisis data**

Pada tahap ini dilakukan proses pengolahan data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat sebagai solusi atas permasalahan yang terkait kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Inspektorat Kota Blitar. Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut:

- a) Nilai 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:



$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \left(\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} \right) = \left(\frac{1}{x} \right) = N$$

- b) Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \left(\frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \right) \times \text{nilai penimbang}$$

- c) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

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

Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	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

8) Penyusunan Laporan Akhir

Pada tahap ini dilakukan penyusunan hasil akhir dari pengerjaan analisa untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan/atau pengguna layanan Inspektorat Kota Blitar, sebagai referensi dalam pengambilan kebijakan dan upaya optimalisasi peningkatan kualitas layanan Inspektorat Kota Blitar.



9) Revisi /Penyempurnaan Laporan

Revisi dan finalisasi data atau informasi pada draft laporan akhir Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Inspektorat Kota Blitar yang berdasarkan hasil presentasi dan review terdapat saran masukan dari Inspektorat Kota Blitar.

10) Penyerahan Laporan Akhir

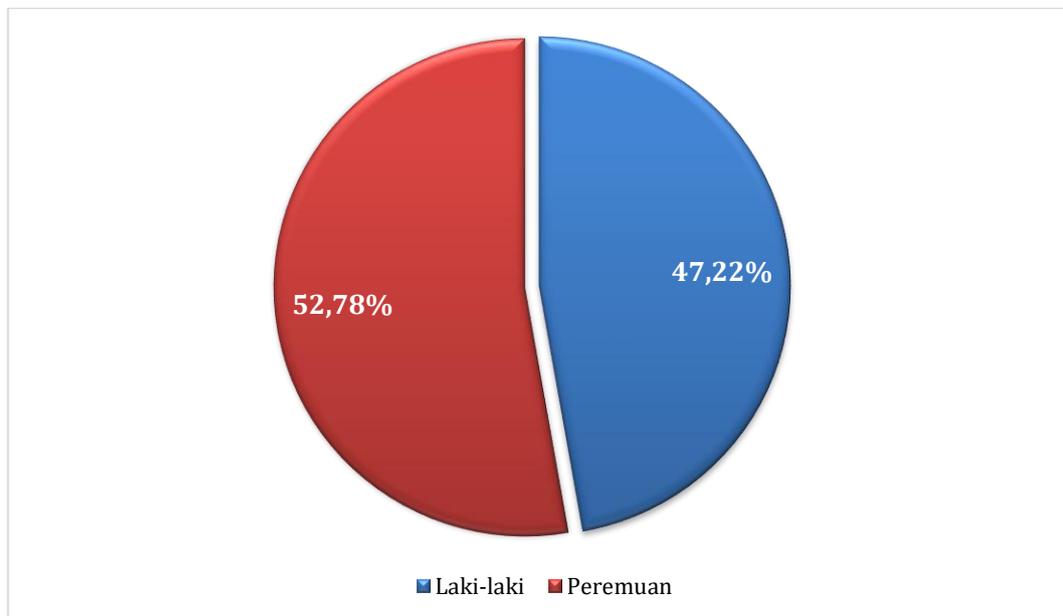
Penyerahan hasil akhir berupa Dokumen Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Inspektorat Kota Blitar yang telah disusun dari pihak penyedia/pelaksana jasa konsultasi kepada Inspektorat Kota Blitar.

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

BAB V**ANALISIS DAN PEMBAHASAN****5.1 Karakteristik Responden**

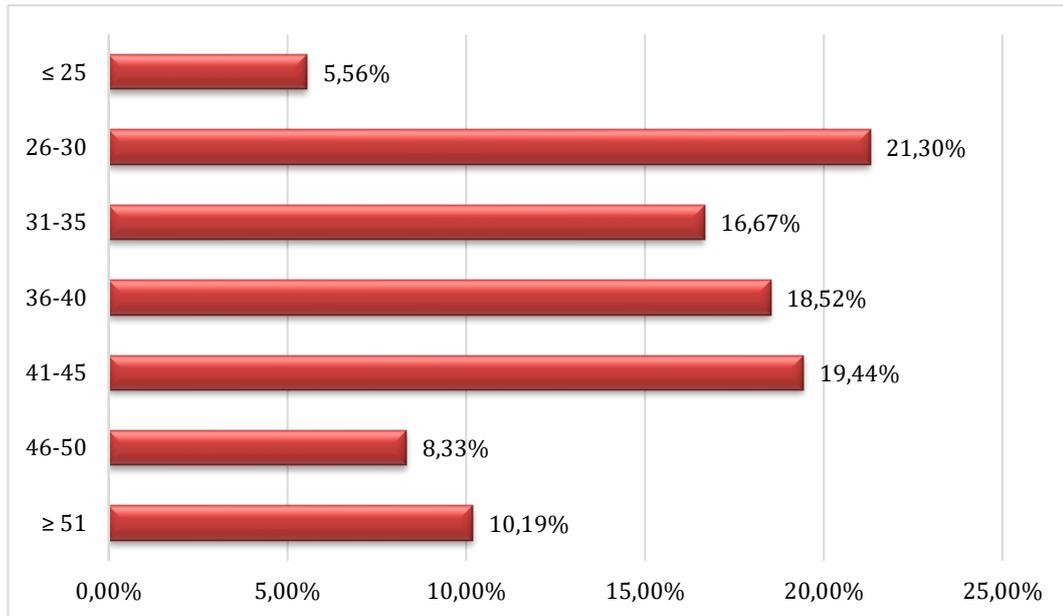
Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Blitar tahun 2023 dilakukan dengan menggunakan hasil survei melalui SuKMa-e Jatim. Jumlah responden pada kegiatan ini sebanyak 108 responden yang mencakup seluruh OPD di Kota Blitar. Berikut data mengenai karakteristik responden pada Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Blitar tahun 2023:



Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : SuKMa-e Jatim (data diolah)

Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 52,78% atau sebanyak 57 orang. Sementara itu, persentase responden berjenis kelamin sebesar 47,22 atau sebanyak 51 orang.



Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber : SuKMa-e Jatim (data diolah)

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas responden pada Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Blitar Tahun 2023 adalah masyarakat dengan kelompok umur 26-30 tahun dengan persentase sebesar 21,30% atau sebanyak 23 orang. Disusul oleh masyarakat berusia 41-45 tahun sebesar 19,44% atau sebanyak 21 orang. Sementara itu, masyarakat dengan kelompok umur dibawah 25 tahun menjadi kelompok umur minoritas yakni sebesar 5,56% atau sebanyak 6 orang.

5.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Inspektorat Kota Blitar

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Inspektorat Kota Blitar terdapat 9 (sembilan) unsur layanan yang dikaji sesuai dengan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu (1) persyaratan; (2) sistem, mekanisme, dan prosedur; (3) waktu penyelesaian; (4)



biaya/tarif; (5) produk spesifikasi jenis pelayanan; (6) kompetensi pelaksana; (7) perilaku pelaksana; (8) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta (9) sarana dan prasarana. Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Inspektorat Kota Blitar tahun 2023 dengan sasaran sebanyak 108 responden.

Tabel 5.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Inspektorat Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,34	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,38	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,31	B	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,92	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,26	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,35	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,55	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,15	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,38	B	Baik
Nilai IKM		84,38	B	Baik

Sumber: SuKMa-e Jatim

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Inspektorat Kota Blitar tahun 2023 diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,38 dengan kategori mutu pelayanan B yaitu Baik. Ini berarti kinerja pelayanan dari Inspektorat Kota Blitar sudah baik. Meskipun demikian, mutu pelayanan Inspektorat Kota Blitar masih dapat ditingkatkan lagi. Peningkatan mutu pelayanan harus memperhatikan nilai masing-masing unsur pelayanan. Fokus dari peningkatan mutu pelayanan adalah



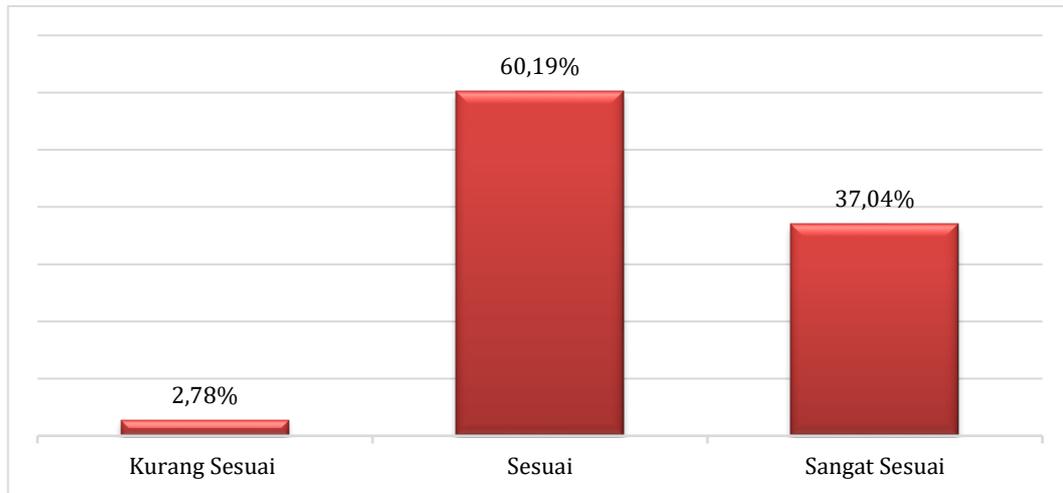
mempertahankan mutu unsur pelayanan yang memiliki nilai sangat baik dan meningkatkan mutu unsur pelayan yang mendapatkan nilai rendah.

Berdasarkan tabel 5.1, rata-rata unsur pelayanan memiliki mutu "Baik" dan terdapat dua unsur pelayanan yang memiliki mutu "Sangat Baik" yaitu tarik atau biaya pelayanan (U4) dan penanganan pengaduan saran dan masukan (U8). Unsur pelayanan yang memiliki nilai terbaik adalah unsur tarif/biaya pelayanan (U4) yaitu sebesar 3,92 dengan mutu pelayanan "Sangat Baik". Hal tersebut berarti tarif/biaya pelayanan Inspektorat Kota Blitar sudah sangat baik atau petugas tidak memungut biaya pada saat memberikan layanan (gratis). Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,15 dengan mutu pelayanan "Baik". Sehingga unsur layanan Sarana dan Prasarana perlu mendapat perhatian khusus dari Inspektorat Kota Blitar agar dapat lebih ditingkatkan lagi untuk menunjang mutu pelayanan kedepannya.

Berikut disajikan data karakteristik jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan Inspektorat Kota Blitar:



1) Persyaratan Pelayanan

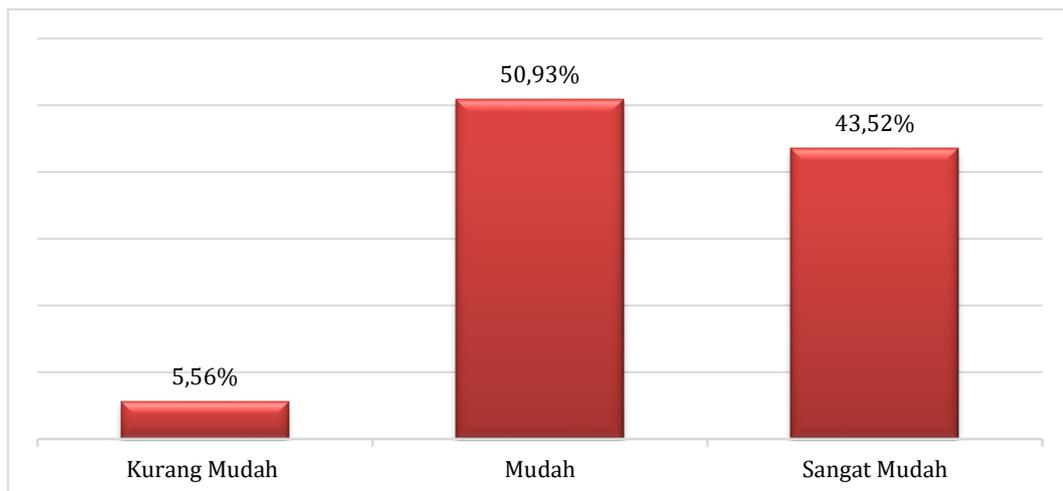


Gambar 5.3 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Inspektorat Kota Blitar

Sumber: SuKMa-e Jatim

Berdasarkan gambar di atas, mayoritas responden menjawab sesuai, bahkan 37,04% responden menjawab sangat sesuai. Ini berarti persyaratan pelayanan yang dibutuhkan telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diterima oleh responden.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur



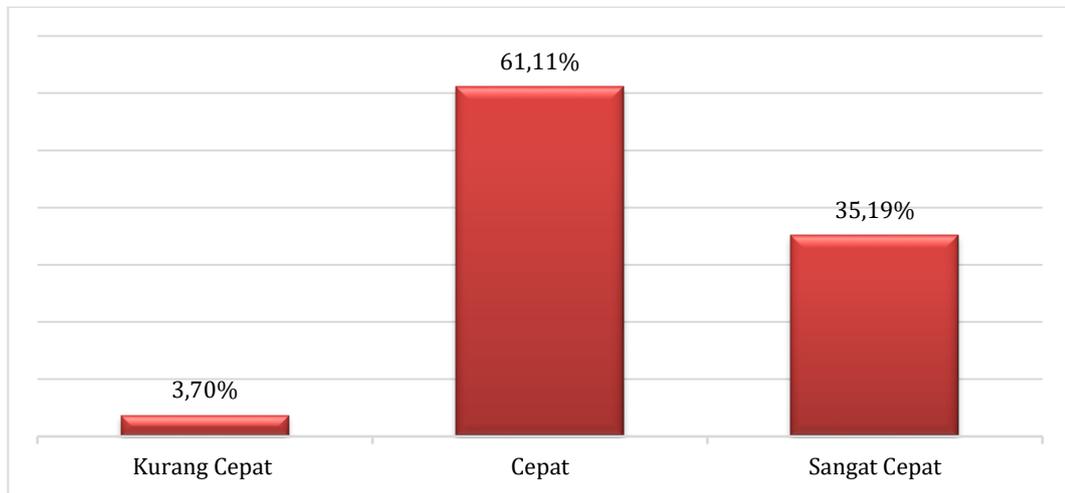
Gambar 5.4 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan pada Layanan Inspektorat Kota Blitar

Sumber: SuKMa-e Jatim



Berdasarkan gambar di atas, mayoritas responden menjawab mudah, bahkan sangat mudah. Ini berarti prosedur pelayanan telah dipahami oleh responden dan mudah untuk dilaksanakan.

3) Waktu Pelayanan

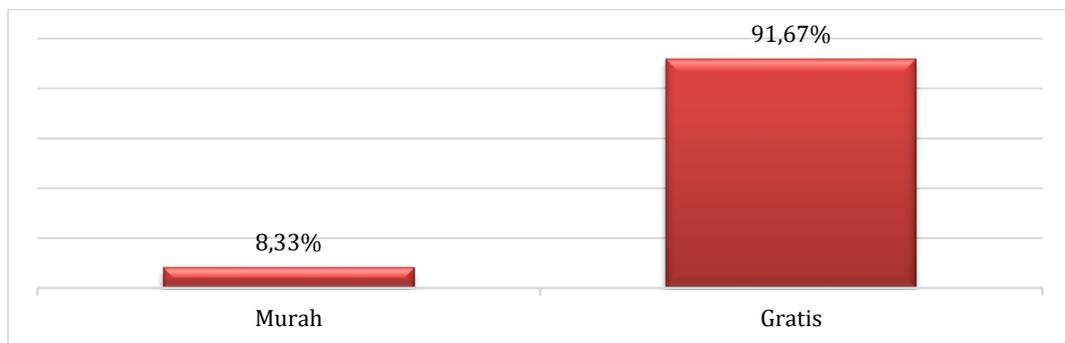


Gambar 5.5 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Inspektorat Kota Blitar

Sumber: SuKMa-e Jatim

Berdasarkan gambar di atas, mayoritas responden menjawab cepat, bahkan 35,19% responden menjawab sangat cepat. Ini berarti kecepatan waktu petugas dalam memberikan layanan sudah baik.

4) Biaya/Tarif Pelayanan



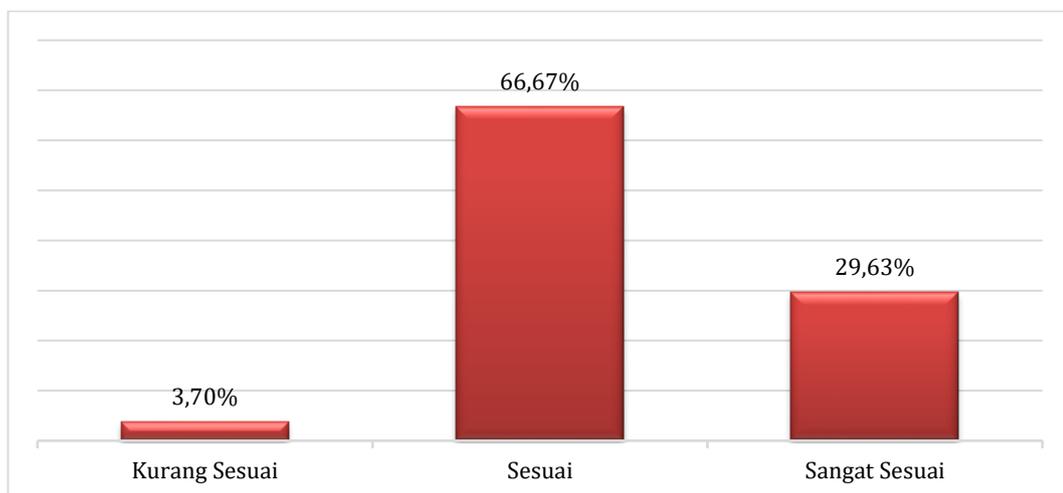
Gambar 5.6 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Inspektorat Kota Blitar

Sumber: SuKMa-e Jatim



Berdasarkan gambar di atas, mayoritas responden menjawab gratis dan tidak ada jawaban berbasis negatif seperti cukup mahal atau sangat mahal. Ini berarti tidak ada pungutan biaya bagi penerima layanan Inspektorat Kota Blitar. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa tidak ada pungutan liar yang dilakukan petugas pelayanan. Dikarenakan banyaknya responden yang memberikan jawaban sangat baik menjadikan unsur biaya atau tarif Pelayanan memiliki nilai paling tinggi daripada unsur Pelayanan lainnya.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



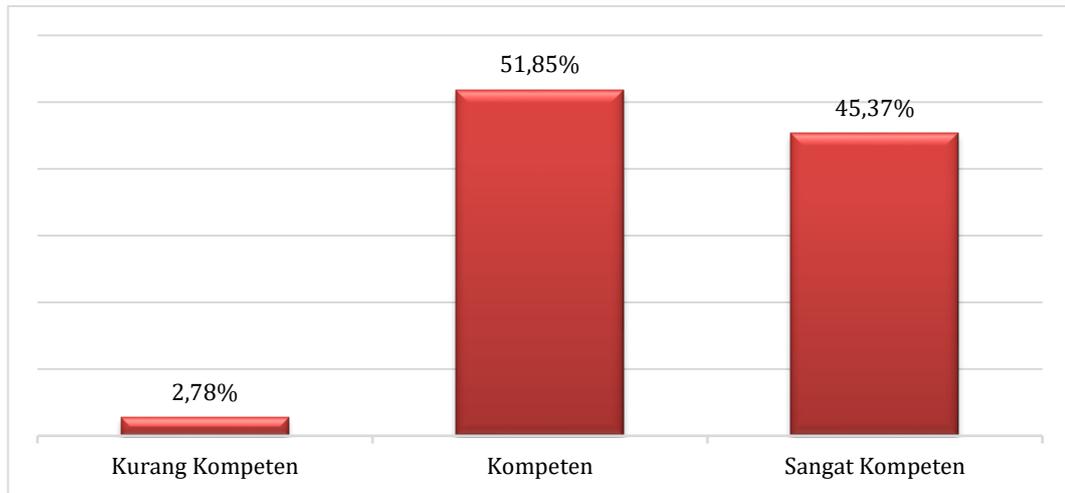
Gambar 5.7 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Inspektorat Kota Blitar

Sumber: SuKMa-e Jatim

Berdasarkan gambar di atas, mayoritas responden menjawab sesuai, dan terdapat beberapa responden yang menjawab sangat sesuai yakni sebanyak 29,63%. Ini berarti berarti hasil produk pelayanan telah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.



6) Kompetensi Pelaksana

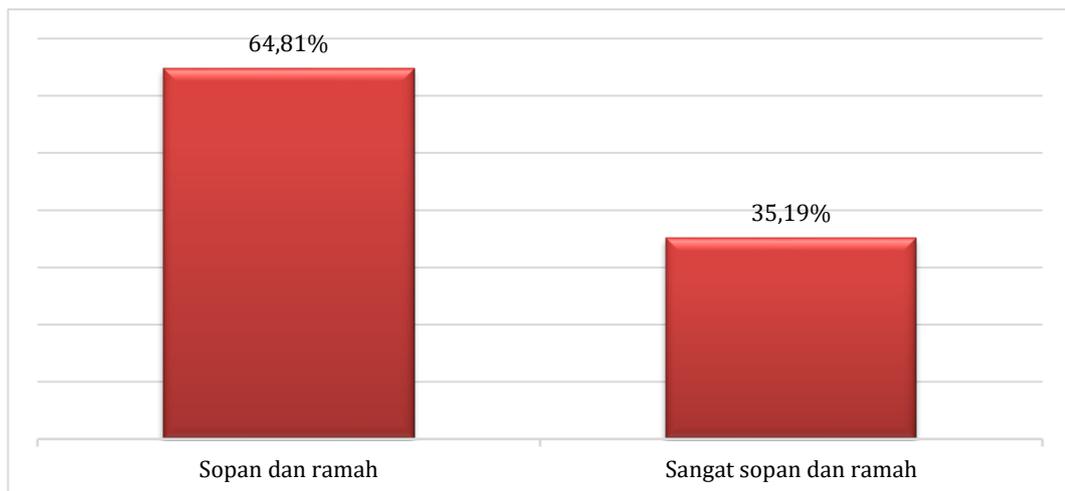


Gambar 5.8 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Inspektorat Kota Blitar

Sumber: SuKMa-e Jatim

Berdasarkan gambar di atas, mayoritas responden menjawab kompeten, bahkan 45,37% responden menjawab sangat kompeten. Ini berarti kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik.

7) Perilaku Pelaksana



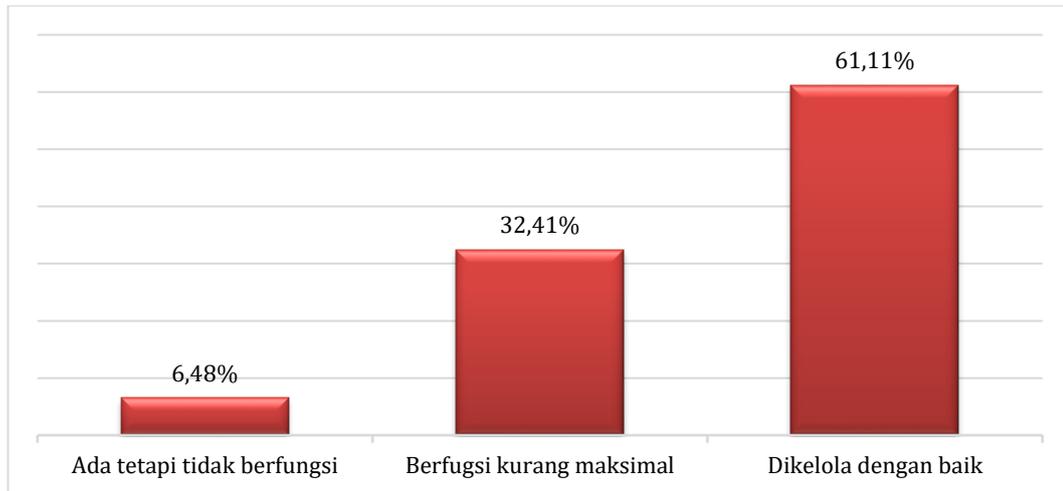
Gambar 5.9 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Inspektorat Kota Blitar

Sumber: SuKMa-e Jatim



Berdasarkan gambar di atas, mayoritas responden menjawab sopan dan ramah dan tidak ada jawaban berbasis negatif seperti tidak sopan dan ramah. Ini berarti perilaku petugas dalam memberikan Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



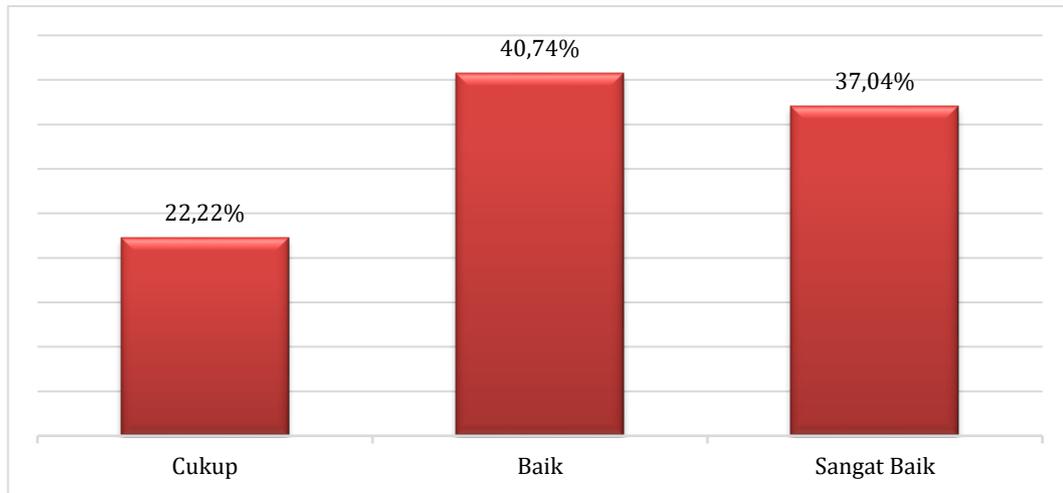
Gambar 5.10 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Inspektorat Kota Blitar

Sumber: SuKMa-e Jatim

Berdasarkan gambar di atas, mayoritas responden menjawab bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan dikelola dengan baik. Ini berarti mutu pelayanan pada unsur tersebut sudah baik dan perlu dipertahankan.



9) Sarana dan Prasarana



Gambar 5.11 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Inspektorat Kota Blitar

Sumber: SuKMa-e Jatim

Berdasarkan gambar di atas, mayoritas responden menjawab baik, bahkan terdapat responden yang menjawab sangat baik yakni sebanyak 37,04%. Namun responden yang menjawab cukup memiliki persentase yang lumayan besar sehingga menyebabkan unsur sarana dan prasarana memiliki nilai terendah dibandingkan unsur lainnya. Ini berarti kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan masih harus ditingkatkan.

5.3 Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Blitar Tahun 2022 dan 2023

Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Blitar dilakukan setiap tahun. Oleh karena itu, dapat diketahui dinamika nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di setiap tahunnya. Berikut perbandingan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Inspektorat tahun 2022 dan 2023:



Tabel 5.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Inspektorat Kota Blitar

Tahun 2022-2023

NO	UNSUR	TAHUN 2022		TAHUN 2023		GAP
		NILAI RATA-RATA	KINERJA	NILAI RATA-RATA	KINERJA	
U1	Persyaratan	3,42	B	3,34	B	-0,08
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,38	B	3,38	B	0
U3	Waktu	3,22	B	3,31	B	0,09
U4	Tarif/Biaya	3,82	A	3,92	A	0,1
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	B	3,26	B	-0,09
U6	Kompetensi Pelaksana	3,35	B	3,43	B	0,08
U7	Perilaku Pelaksana	3,22	B	3,35	B	0,13
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,19	B	3,55	A	0,36
U9	Sarana dan Prasarana	3,27	B	3,15	B	-0,12
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,36	B	3,38	B	0,02
Indeks Kepuasan Masyarakat		83,93	B	84,38	B	0,45

Sumber: SuKMa-e Jatim

Berdasarkan tabel di atas, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Blitar Tahun 2023 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Besar peningkatannya adalah 0,45, namun nilai IKM tahun 2022 dan 2023 masih dalam kategori yang sama yakni “Baik”. Peningkatan nilai tersebut terjadi karena mayoritas unsur pelayanan mengalami peningkatan nilai dari tahun sebelumnya. Unsur yang mengalami peningkatan adalah unsur waktu pelayanan (U3); tarif atau biaya pelayanan (U4); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7) serta penanganan pengaduan saran dan masukan (U8). Terdapat satu unsur yang memiliki nilai tetap dari tahun sebelumnya yakni unsur prosedur pelayanan (U2).

Sementara itu terdapat unsur pelayanan yang mengalami penurunan nilai dari tahun sebelumnya. Unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan (U1); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) serta sarana dan prasarana (U9). Di antara ketiga unsur tersebut, unsur sarana dan prasarana



merupakan unsur yang mengalami penurunan nilai terbesar. Oleh karena itu, unsur tersebut menjadi prioritas perbaikan mutu pelayanan untuk kedepannya.

BAB VI

KESIMPULAN DAN

REKOMENDASI



BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Blitar tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Jumlah responden pada kegiatan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Blitar tahun 2023 sebanyak 108 responden. Persentase responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 47,22% sedangkan perempuan sebesar 52,78%. Mayoritas responden dalam kelompok usia 25-30 tahun.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Inspektorat Kota Blitar tahun 2023 sebesar 84,38 yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Inspektorat Kota Blitar termasuk dalam kategori “Baik”. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi merupakan unsur pelayanan tarif atau biaya pelayanan (U4) yaitu sebesar 3,92. Sementara itu, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur sarana dan prasarana (U9) dengan nilai 3,15.
3. Nilai IKM Inspektorat Kota Blitar tahun 2023 mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Nilai IKM tahun 2022 dan 2023 berturut-turut sebesar 83,93 dan 84,38. Besar peningkatan yang terjadi adalah 0,45. Unsur yang mengalami peningkatan adalah unsur waktu pelayanan (U3); tarif atau biaya pelayanan (U4); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7) serta



penanganan pengaduan saran dan masukan (U8). Terdapat satu unsur yang memiliki nilai tetap dari tahun sebelumnya yakni unsur prosedur pelayanan (U2). Sementara itu terdapat unsur pelayanan yang mengalami penurunan nilai dari tahun sebelumnya. Unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan (U1); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) serta sarana dan prasarana (U9). Di antara ketiga unsur tersebut, unsur sarana dan prasarana merupakan unsur yang mengalami penurunan nilai terbesar.

6.2 Rekomendasi

Untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna layanan Inspektorat Blitar berikut beberapa poin rekomendasi yang dapat dilakukan:

1. Melaksanakan kegiatan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara berkala untuk mengetahui perkembangan mutu pelayanan dan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kedepannya.
2. Menyelenggarakan kegiatan pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) secara rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan dan etos kerja petugas, serta sikap layanan dan disiplin kerja. Selain itu Langkah ini diharapkan mampu meningkatkan mutu hasil pelayanan dari Inspektorat Kota Blitar.
3. Mengadakan sosialisasi dan publikasi melalui video atau media sosial kepada masyarakat mengenai persyaratan dan alur pelayanan dari



Inspektorat Kota Blitar untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur Pelayanan yang ada.

4. Melakukan upaya perbaikan pada unsur sarana dan prasarana pelayanan, yaitu dengan adanya peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana penunjang layanan, baik melalui rutinitas pemeliharaan maupun penyediaan sarana dan prasarana sesuai dinamika perkembangan teknologi dan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

**DAFTAR PUSTAKA**

- BPS. (2022). *Kota Blitar Dalam Angka Tahun 2023*. Kota Blitar: BPS.
- Dwimawanti, I. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*.
- Khasanah. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Mengurus E-KTP di Dispenduk Kabupaten Malang*. Kabupaten Malang: UMM Institutional Repository.
- Martani. (1995). *Perencanaan Stratejik dalam Organisasi*. Jakarta: PMJ.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Wahyuni. (2014). Retrieved from <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>. Retrieved 06 11, 2021, from <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>

LAMPIRAN



LAMPIRAN

Lampiran 1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Blitar Tahun 2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) INSPEKTORAT KOTA BLITAR TAHUN 2023															
NILAI IKM	RESPONDEN														
84,38 (Baik)	<p>Jumlah : 108 orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 51 orang; P = 57 orang</p> <p>Umur :</p> <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>≤ 25 Tahun</td> <td>= 6 orang</td> </tr> <tr> <td>26 - 30 Tahun</td> <td>= 23 orang</td> </tr> <tr> <td>31 - 35 Tahun</td> <td>= 18 orang</td> </tr> <tr> <td>36 - 40 Tahun</td> <td>= 20 orang</td> </tr> <tr> <td>41 - 45 Tahun</td> <td>= 21 orang</td> </tr> <tr> <td>46 - 50 Tahun</td> <td>= 9 orang</td> </tr> <tr> <td>> 51 Tahun</td> <td>= 11 orang</td> </tr> </table> <p>Periode survei :</p>	≤ 25 Tahun	= 6 orang	26 - 30 Tahun	= 23 orang	31 - 35 Tahun	= 18 orang	36 - 40 Tahun	= 20 orang	41 - 45 Tahun	= 21 orang	46 - 50 Tahun	= 9 orang	> 51 Tahun	= 11 orang
≤ 25 Tahun	= 6 orang														
26 - 30 Tahun	= 23 orang														
31 - 35 Tahun	= 18 orang														
36 - 40 Tahun	= 20 orang														
41 - 45 Tahun	= 21 orang														
46 - 50 Tahun	= 9 orang														
> 51 Tahun	= 11 orang														
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>															



Lampiran 2 Hasil Survei SuKMA-e Jatim pada Layanan Inspektorat Kota Blitar Tahun 2023

No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	4	3	3	2
3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	2	3	3	4	3	3	3	3	2
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	3	3	3	4	2
8	3	3	3	4	3	3	3	4	2
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	3	4	3	4	3
11	3	4	3	4	3	4	3	3	4
12	4	4	4	4	3	4	4	2	4
13	2	3	3	4	2	3	3	3	2
14	3	3	3	4	4	3	3	2	2
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3
16	4	4	4	4	3	3	4	4	3
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4
18	4	4	2	4	3	4	3	3	2
19	3	3	3	4	3	4	3	4	3
20	4	4	4	4	3	4	4	4	3
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	3	3	4	4	4	4	3	3	4
23	3	3	3	4	3	4	3	4	2
24	4	4	4	4	3	3	4	3	4
25	3	3	3	4	3	4	3	4	3
26	3	3	3	4	4	4	3	3	3
27	3	3	3	4	3	4	3	4	4
28	4	4	3	4	4	3	4	4	4
29	3	3	3	4	4	3	3	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	4	4
31	3	3	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	3	4	4	4	4	4	3
33	3	4	4	4	4	4	3	4	4
34	4	4	4	4	4	3	4	3	4
35	3	4	4	4	4	4	4	4	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	4	3	2
38	3	3	4	4	3	3	3	3	2
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4



No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	2	2	4	3	3	3	2	2
43	2	3	3	4	3	3	3	3	2
44	3	2	3	4	3	2	3	3	2
45	3	3	3	4	3	4	3	4	4
46	4	4	4	4	4	4	3	4	4
47	3	3	2	4	3	2	3	2	2
48	4	4	3	4	3	3	4	3	4
49	3	4	4	4	3	4	4	4	4
50	3	2	3	4	4	3	3	3	2
51	3	3	4	4	3	4	4	4	4
52	4	2	4	4	3	4	4	3	4
53	3	3	3	4	2	3	3	3	2
54	4	4	4	4	3	3	3	4	3
55	3	3	3	4	3	4	4	3	2
56	4	4	4	4	3	4	3	4	3
57	3	3	3	3	3	4	3	4	3
58	3	3	3	4	3	4	4	4	3
59	4	4	4	4	3	3	3	4	3
60	3	3	3	4	3	3	4	4	2
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	4	3	4	3	3	4	4	3
63	3	3	4	4	3	4	4	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4
65	3	4	4	4	4	4	3	4	4
66	4	4	4	4	4	3	3	4	3
67	4	3	4	3	4	3	3	3	4
68	4	4	4	4	4	3	3	4	4
69	3	3	2	4	3	2	3	3	2
70	3	4	3	3	2	3	3	2	2
71	3	3	3	4	3	3	3	3	2
72	3	2	3	4	3	3	4	3	4
73	4	4	3	4	3	3	4	4	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	3	4	4	4	3	4	3	4	4
76	3	2	3	4	4	3	4	4	4
77	3	3	3	4	2	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	3	4	4	4	3	4	4	4	3
80	3	4	3	4	3	4	4	4	3
81	4	4	3	4	3	4	3	4	4
82	3	4	4	4	3	3	3	4	3



No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
83	3	3	3	4	3	4	3	4	3
84	4	3	3	4	3	4	4	3	4
85	4	4	4	4	3	4	3	4	3
86	4	3	3	4	4	3	4	3	4
87	3	4	4	4	4	4	3	4	4
88	4	3	3	4	3	3	3	4	4
89	4	4	4	4	4	4	3	4	3
90	3	4	3	4	3	4	3	4	3
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	3	3	3	4	3
93	3	4	4	4	4	3	3	4	3
94	4	4	4	4	3	4	3	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	4	2
96	4	3	3	3	4	3	3	4	3
97	4	4	3	3	3	3	4	3	2
98	3	3	3	4	3	3	3	2	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	3	3	3	3	4	4	3	3
101	4	4	3	4	4	3	3	3	3
102	4	3	3	4	3	4	3	4	4
103	4	3	3	3	3	3	3	4	3
104	4	4	3	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	4	3	3	3	2	2
106	3	4	4	4	3	3	4	4	3
107	3	4	3	4	4	3	4	4	4
108	3	3	4	4	3	3	3	3	3



Inspektorat Kota Blitar

Jl. Imam Bonjol No. 19, Sananwetan,
Kec. Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur 66137