

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Januari – Juni 2025



BAGIAN PELAYANAN
KECAMATAN MOJOSARI
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
 BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1. Pelaksanaan SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	6
 BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
 BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3. Tren Nilai SKM.....	12
 BAB V KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	14
1. Kuisioner.....	24
2. Hasil Pengolahan Data.....	27
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	55
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	66

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari Daerah Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di 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 SKM 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

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto dengan menyediakan Stiker barcode SuKMa-e Jatim di Bagian Pelayan Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Scan Barcode SuKMa-e Jatim yang sudah disediakan di Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto yang bisa langsung di scan pada ponsel pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto yaitu :

a. Persyaratan

Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

b. Sistem, mekanisme dan prosedur

Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

c. Waktu penyelesaian

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi pelaksana

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

g. Perilaku Pelaksana

Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h. Penangan pengaduan, saran dan masukan

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

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 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di ruang bagian Pelayanan Terpadu Administrasi Kependudukan Kecamatan Mojosari Mojokerto pada waktu jam layanan sesuai dengan jam kerja dan pada saat kegiatan Pelayanan Adminduk berlangsung. Dan untuk pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian mandiri dengan didampingi oleh pelaksana di Bagian Pelayanan Adminduk Kecamatan Mojosari.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	20
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April - Mei	40
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto. Penerima layanan pada Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 140 orang.

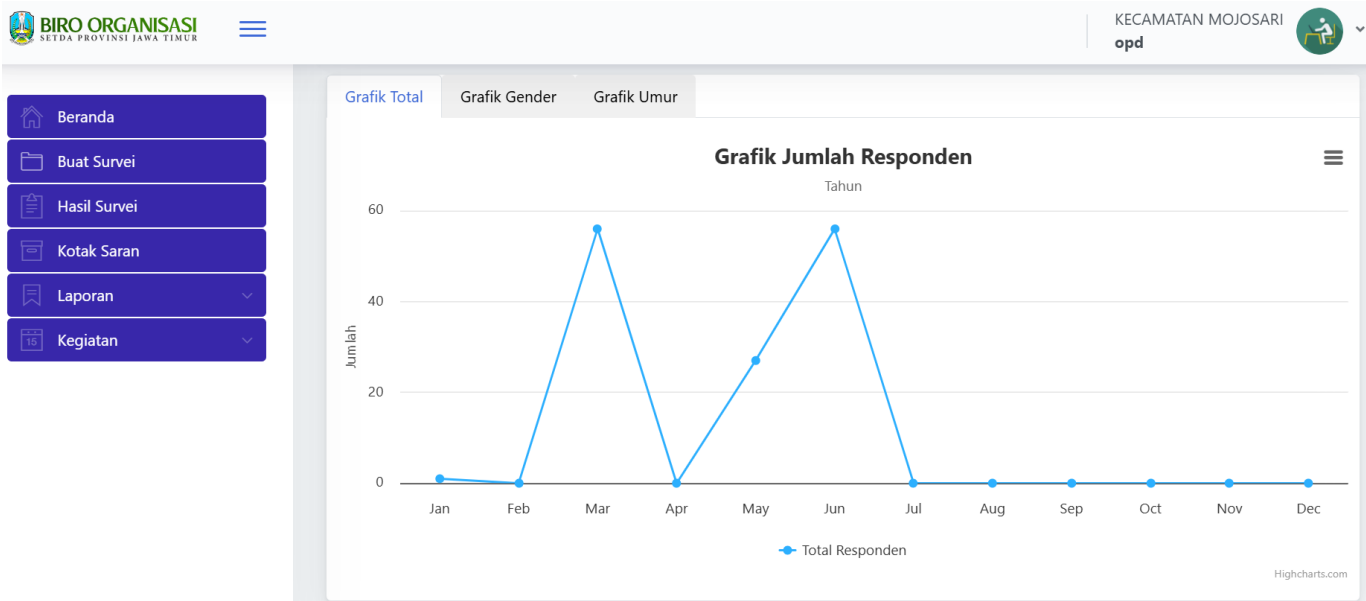
BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 140 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	90	64,29%
		PEREMPUAN	50	35,71%
Jumlah Responden			140	100%



Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel tabel olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

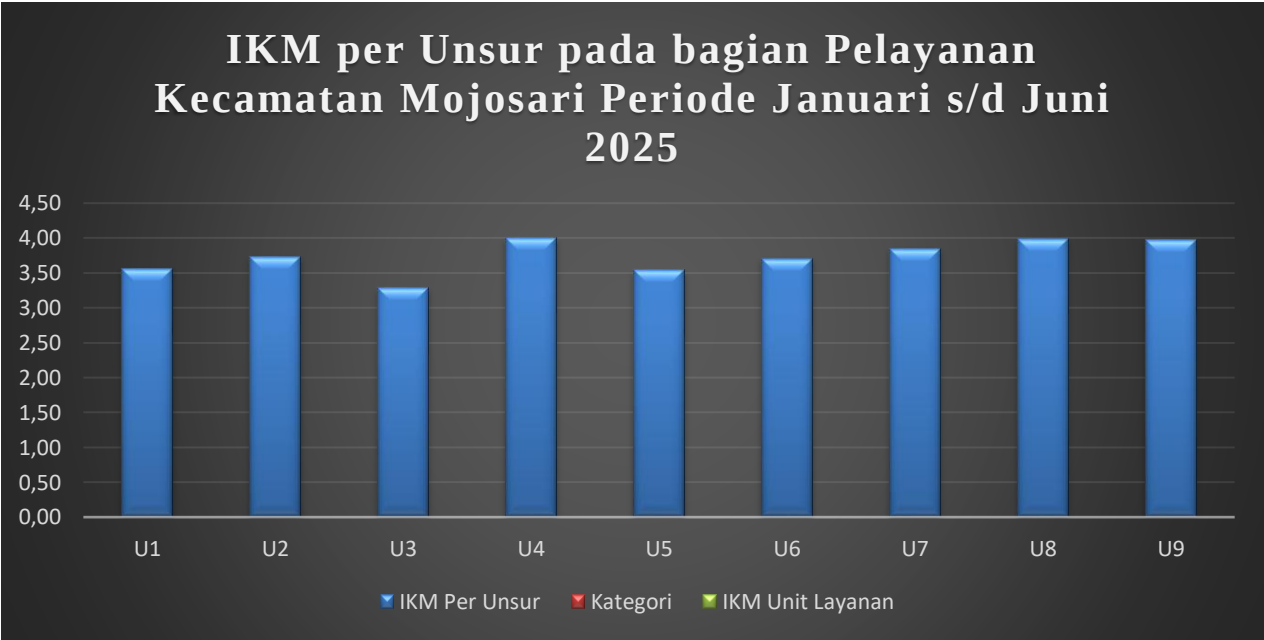
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

NILAI UNSUR PELAYANAN									
Unsur Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,56	3,73	3,28	4,00	3,54	3,71	3,85	3,99	3,98
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,46 (A Atau Sangat Baik)								

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

Pengolahan data SKM menggunakan Excel Template Charts olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Detail Diagram SKM Per Unsur



BAB IV
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- 1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu:
 - a. Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai 3,54
 - b. Persyaratan dengan nilai 3,56
 - c. Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,28
- 2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - a. Biaya/Tarif dengan nilai 4,00
 - b. Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,96
 - c. Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,77.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Kinerja dipertahankan dan ditingkatkan”
- “Tingkatkan kerja sama agar mencapai yang terbaik”

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik yang memuaskan masyarakat. 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.

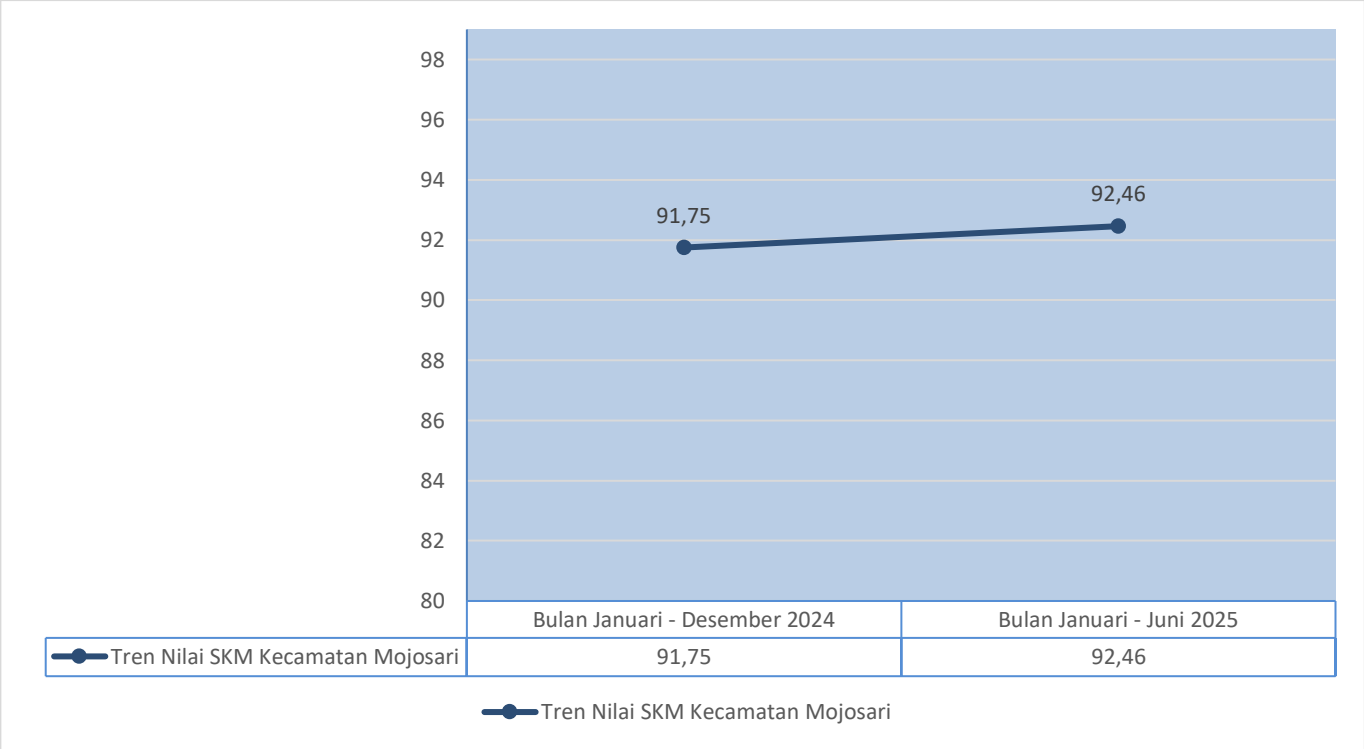
Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Mengadakan Bimtek Standar Pelayanan			✓		Bagian Pelayanan
2	Persyaratan	Mereview SOP			✓		Bagian Pelayanan
3	Waktu Penyelesaian	Inovasi Si Gen-Z Menjamu			✓		Bagian Pelayanan

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tabel 3. Tren Diagram Nilai SKM Per Semester



BAB IV

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode mulai Bulan Januari sampai dengan Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik periode Bulan Januari sampai dengan Juni di Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,46. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Persyaratan, Serta Waktu Penyelesaian.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilaitertinggi 4,00, Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,99 serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,98.

Mojokerto, 30 Juni 2025

Plt. CAMAT MOJOSARI



YULIUS BAKHTIAR, S.P, M.M
Pembina
NIP : 196907291994031006

LAMPIRAN

1. Kuisisioner

KECAMATAN MOJOSARI
KABUPATEN MOJOKERTO



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1293>

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

Kuisisioner

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
KECAMATAN MOJOSARI
KABUPATEN MOJOKERTO



Form pengisian profil responded

Dinda	25
088235201393	Perempuan



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- ☐ Sangat mahal
- ☐ Cukup mahal
- ☐ Murah
- ☒ Gratis

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



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

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- ☐ Tidak kompeten
- ☐ Kurang kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat kompeten



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

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☒ Baik
- ☐ Sangat Baik

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☒ Dikelola dengan baik.

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

2. Hasil Olah Data SKM



BIRO ORGANISASI
SETDA PROVINSI JAWA TIMUR



Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

KECAMATAN MOJOSARI

opd



FILTER

OPD

KECAMATAN MOJOSARI

UPT

PILIH

BIDANG

Tanggal Mulai

01/01/2025

Tanggal Akhir

06/30/2025

Cari

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden
1	KECAMATAN MOJOSARI	92.46	88.93	93.21	81.96	99.82	88.57	92.68	96.25	99.64	99.46	140

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

KECAMATAN MOJOSARI
opd

Tanggal Mulai
01/01/2025

Tanggal Akhir
06/30/2025

Kegiatan
PILIH

Jenis Survey
Survey dengan 9 Unsur

Cari

Export

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan	Created At
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	yuli alivina	18	Perempuan	089529863519		2025-01-13 08:18:58

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

															KECAMATAN MOJOSARI		
															opd		
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	Farido	33	Laki-Laki					2025-03-25 11:46:01
5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Fitri	28	Perempuan					2025-03-25 11:46:13
6	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Dino	32	Laki-Laki					2025-03-25 11:48:16
7	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Nirmala	25	Perempuan					2025-03-25 11:49:14
8	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Ning	47	Perempuan					2025-03-25 11:49:46
9	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Ramia	42	Perempuan					2025-03-25 11:51:29

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

															KECAMATAN MOJOSARI		▼
															opd		
																	11:52:51
11	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	Tina	47	Perempuan				2025-03-25 11:53:55
12	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	ninuk	25	Perempuan				2025-03-25 11:55:04
13	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	Misno	30	Laki-Laki				2025-03-25 11:56:04
14	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	Dodi	38	Laki-Laki				2025-03-25 11:57:29
15	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	Prifa	16	Perempuan				2025-03-25 11:58:37
16	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	Sutomo	53	Laki-Laki				2025-03-25 11:59:51

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

</

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

KECAMATAN MOJOSARI opd			
Tanggal Awal 01/01/2025 Tanggal Akhir 06/30/2025 Filter			
Export			
Kepada	Saran	Kegiatan	Tanggal Saran
KECAMATAN MOJOSARI	Baik sekaliiii		13 Januari 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Baik		25 Maret 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Cepat		25 Maret 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Ramah		25 Maret 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Baik!		25 Maret 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Sangat ramah		25 Maret 2025

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

				KECAMATAN MOJOSARI opd
     	KECAMATAN MOJOSARI	Ramah		25 Maret 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Ramah		25 Maret 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Baik dan ramah		25 Maret 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Cepat		25 Maret 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Mudah dan cepat		25 Maret 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Baik dan cepat		25 Maret 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Ramah dalam pelayanan		25 Maret 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Mudah dan ramah		25 Maret 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Ramah		25 Maret 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Cepat		25 Maret 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Baik		25 Maret 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Mudah		25 Maret 2025
	< 1 2 3 4 5 6 7 >			

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

			KECAMATAN MOJOSARI opd
Kepada	Saran	Kegiatan	Tanggal Saran
KECAMATAN MOJOSARI	Cepat mudah		25 Maret 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Baik		27 Maret 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Baik dan ramah		27 Maret 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Cepat pelayanannya		27 Maret 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Mudah		27 Maret 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Pertahankan		27 Maret 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Mudah dan cepat		27 Maret 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Pelayanannya sangat ramah		27 Maret 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Luarbiasa		27 Maret 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Pelayanan cepat dan ramah		27 Maret 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Bagus		27 Maret 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Pelayanan baik dan ramah		27 Maret 2025

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

Tabel 5. Detail Tabel Data Responden SKM Per Unsur Periode Bulan Januari – Juni 2025

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	yuli alivina	18	Perempuan	089529863519
2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Jamal	46	Laki-Laki	
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	rio	42	Laki-Laki	
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	Farido	33	Laki-Laki	
5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Fitri	28	Perempuan	
6	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Dino	32	Laki-Laki	
7	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Nirmala	25	Perempuan	
8	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Ning	47	Perempuan	
9	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Ramia	42	Perempuan	
10	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Nando	17	Laki-Laki	
11	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Tina	47	Perempuan	
12	3	4	3	4	3	3	3	4	4	ninuk	25	Perempuan	
13	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Misno	30	Laki-Laki	
14	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Dodi	38	Laki-Laki	
15	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Prifa	16	Perempuan	
16	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Sutomo	53	Laki-Laki	
17	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Sukamto	47	Laki-Laki	
18	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Ninik	34	Perempuan	
19	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Prapto	35	Laki-Laki	
20	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Aspar	51	Laki-Laki	
21	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Jumani	39	Perempuan	
22	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Dendi	28	Laki-Laki	
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Kiko	32	Laki-Laki	
24	3	4	4	4	4	4	3	4	4	Badelan	40	Laki-Laki	
25	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Meli	19	Perempuan	
26	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Maria	34	Perempuan	
27	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Habibi	26	Laki-Laki	
28	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Furkon	42	Laki-Laki	
29	3	4	4	4	4	4	4	3	4	Tito	20	Laki-Laki	

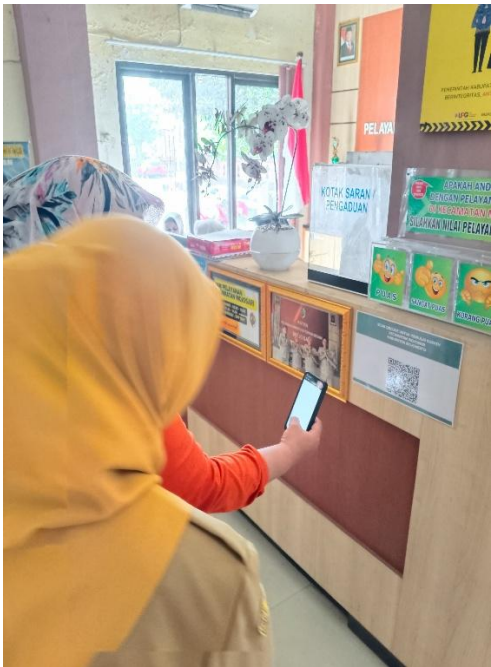
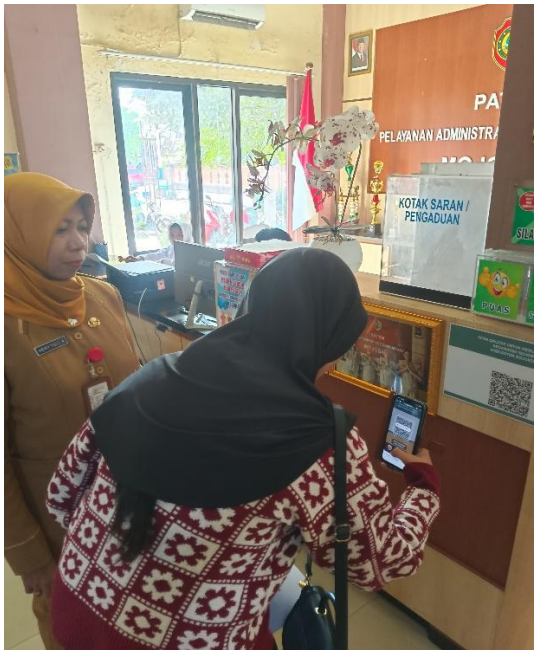
30	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Nico	17	Laki-Laki	
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Santi	17	Laki-Laki	
32	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Supri	37	Laki-Laki	
33	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Syifa	30	Perempuan	
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Jamian	37	Laki-Laki	
35	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Purnomo	33	Laki-Laki	
36	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Amira	29	Perempuan	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ucik	28	Laki-Laki	
38	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Malik akhmad	48	Laki-Laki	
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Yatno	48	Laki-Laki	
40	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Thoriq	18	Laki-Laki	
41	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Chelsia	17	Perempuan	
42	4	3	4	4	4	4	3	4	4	Fika	39	Laki-Laki	
43	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Santoso	49	Laki-Laki	
44	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Subandi	47	Laki-Laki	
45	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Nur salim	53	Laki-Laki	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nanda	27	Laki-Laki	
47	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Mahfud	42	Laki-Laki	
48	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Indatin	52	Perempuan	
49	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Nanang	48	Laki-Laki	
50	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Fitasari	39	Perempuan	
51	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Yuni	39	Perempuan	
52	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Lestari	30	Perempuan	
53	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Beni	28	Laki-Laki	
54	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Vina	26	Perempuan	
55	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Laksamana	38	Laki-Laki	
56	3	4	3	4	3	4	4	4	4	yulia	27	Perempuan	
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Firgiawan	35	Laki-Laki	
58	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Rishariyati	37	Perempuan	
59	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Ocas Sabit Imam	17	Laki-Laki	
60	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Najwatus	31	Perempuan	
61	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Sugianto	47	Laki-Laki	
62	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Supa'i	45	Laki-Laki	
63	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Bagus	32	Laki-Laki	
64	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Rachmad imam	28	Laki-Laki	

65	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Samsul Anwar	34	Laki-Laki	
66	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Asnan	42	Laki-Laki	
67	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Mudrikah	49	Perempuan	
68	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Muh. Basori	52	Laki-Laki	
69	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Tidar	30	Laki-Laki	
70	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Sumarwan	52	Laki-Laki	
71	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Deasyndra	27	Perempuan	
72	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Vindu Oktaviani	28	Perempuan	
73	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Abdul Khamid	40	Laki-Laki	
74	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Rudik Eko	39	Laki-Laki	
75	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Kumala Dewi	35	Laki-Laki	
76	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Gema Arif	32	Laki-Laki	
77	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Dwi Handoko	38	Laki-Laki	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Zulfrida Hilmi Khoirunisa	29	Perempuan	085704878914
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ellin Erdiyanti	44	Perempuan	081330018015
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Widha	35	Laki-Laki	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Edy	50	Laki-Laki	
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Ngatimin	58	Laki-Laki	081332869465
83	4	3	3	4	3	3	4	4	3	Muhammad Jamaludin Malik Ibrahim	53	Laki-Laki	082143879268
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Asca	23	Perempuan	083119155959
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Ahmad Suwanto	48	Laki-Laki	
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Egar	25	Perempuan	
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Muhammad Riyan Nurfani	19	Laki-Laki	
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Suratmanto	39	Laki-Laki	
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Lailatul Alfira	23	Perempuan	
90	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Maripah	35	Perempuan	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sunarti	52	Perempuan	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	M. Abbas	37	Laki-Laki	
93	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Setiyawan	33	Laki-Laki	
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Luluk Mudoifah	40	Perempuan	
95	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Dimas	35	Laki-Laki	
96	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Suwarnig	49	Perempuan	
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Irawadi	37	Laki-Laki	
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Sandi Suki	33	Laki-Laki	

99	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Agus Surya Ndajit	29	Laki-Laki	
100	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Gabrielle Dewi	35	Perempuan	
101	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Dapta Dewi Cahyo	20	Laki-Laki	
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Utaminingsih	38	Perempuan	
103	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Muntolib	50	Laki-Laki	
104	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Muntolib	50	Laki-Laki	
105	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Nurul Choriyah	37	Perempuan	
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Joni	30	Laki-Laki	
107	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Sulis Sutiadji	28	Laki-Laki	
108	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Windi Pispita	19	Perempuan	
109	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Ayu Purnama Sari	25	Perempuan	
110	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Muhammad Dedy	35	Laki-Laki	
111	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Markum	49	Laki-Laki	
112	4	4	3	4	4	4	4	4	4	M. Rismayudi	44	Laki-Laki	
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Taufik Hidayat	26	Laki-Laki	
114	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Moch Halim	28	Laki-Laki	
115	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Sari Ahadah	34	Perempuan	
116	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Subhan Ibadi	38	Laki-Laki	
117	4	3	3	4	4	4	4	4	4	ridwan fauzi	38	Laki-Laki	
118	4	3	3	4	4	4	4	4	4	MUSTAIN	42	Laki-Laki	
119	4	3	3	4	4	4	4	4	4	asti maya	27	Perempuan	
120	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Kamari	52	Perempuan	
121	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Imam Subekti	39	Laki-Laki	
122	4	3	3	4	4	4	4	4	4	SLAMET HINDARTO	42	Laki-Laki	
123	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Amang Fakrudin	43	Laki-Laki	
124	4	3	3	4	4	4	4	4	4	supardi	26	Laki-Laki	
125	4	3	3	4	4	4	4	4	4	wisnu rahmadi	37	Laki-Laki	
126	4	3	3	4	4	4	4	4	4	samsul arifin	41	Laki-Laki	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ratna indah kusuma	29	Perempuan	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	HARI SUGIANTO	53	Laki-Laki	085646687602
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nur Sabani	40	Perempuan	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ida wahyuni	33	Perempuan	081450359464
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yayuk Suryaningsih	35	Perempuan	08125999371
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DERIANTO	41	Laki-Laki	085648970106
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	M.ubaidillah	34	Laki-Laki	081231848208

134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rupinah	50	Perempuan	087852337521
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUDARMAJI	48	Laki-Laki	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Miskan	58	Laki-Laki	085707250080
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Debora marryne	26	Perempuan	085608160592
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Azizun Hakim	32	Laki-Laki	085888222661
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MOH.SAHLAN	45	Laki-Laki	085806825064
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Putri Umiati	29	Perempuan	085703770907
Nilai/Unsur	498	522	459	559	496	519	539	558	557				
NRR/Unsur	3,56	3,73	3,28	4,00	3,54	3,71	3,85	3,99	3,98				
NRR Tertimbang/Unsur	0,39	0,41	0,36	0,44	0,39	0,41	0,42	0,44	0,44				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,7												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	92,46												

5. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto Pelaksanaan SKM)



6. Laporan Hasil Tindak Lanjut

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Periode Januari – Desember



**BAGIAN PELAYANAN
KECAMATAN MOJOSARI
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Bagian Pelayanan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik secara terus menerus.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari periode Januari - Desember 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan, dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,50	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,62	A
3	Waktu Penyelesaian	3,66	A
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,53	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,75	A
7	Perilaku Pelaksana	3,65	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,90	A
9	Saranan dan Prasarana	3,70	A

Berdasarkan pada data diatas, terdapat beberapa unsur yang menjadi perhatian lanjutan karena rendahnya nilai pada unsur tersebut. Maka dari itu perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode 2022

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	1. Memberikan pelatihan, pembinaan khusus untuk meningkatkan kualitas SDM				V	Bagian Pelayanan
2	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	1. Mengadakan Perbaikan atau Penambahan Pada Layanan Yang Sudah Tersedia				V	Bagian Pelayanan
3	Perilaku Pelaksana	1. Memberikan pelatihan dan pembinaan mengenai pelayanan Service Excellent				V	Bagian Pelayann

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1. Memberikan pelatihan, pembinaan khusus untuk meningkatkan kualitas SDM	Sudah	Telah diadakan kegiatan Pelatihan, Pembinaan khusus untuk meningkatkan kualitas SDM di tingkat Kecamatan Mojosari, Desa dan Kelurahan masing – masing untuk memahami prosedur kerja.		Belum tersedianya fasilitas yang lengkap , beberapa perangkat Desa/Kelurahan yang masih belum memahami alur prosedur kegiatan yang dilakukan

2	1. Mengadakan Perbaikan atau Penambahan Pada Layanan Yang Sudah Tersedia	Sudah	Telah dibuatkan Penambahan Jalur Evakuasi (Untuk rute darurat apabila terjadi bencana alam)		Beberapa fasilitas edaran/petunjuk masih menggunakan kertas print biasa belum tersedia plakat alumunium dan bentuk digital
3	1. Memberikan pelatihan dan pembinaan mengenai pelayanan Service Excellent	Sudah	Telah diadakan kegiatan pembinaan dan pelatihan pelayanan Service Excellent di kecamatan mojosari kepada seluruh operator Desa / Kelurahan		Ketidaktepatan waktu peserta hadir saat kegiatan berlangsung

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut dengan realisasi persentase 100% (realisasi tindak lanjut/jumlah tindak lanjut x 100)

$$= 3 / 3 \times 100 \%$$

$$= 100 \%$$
2. Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut yang masuk dalam skala prioritas perbaikan.
3. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada.

Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	a. Memberikan pelatihan, pembinaan khusus untuk meningkatkan kualitas SDM	diadakan kegiatan Pelatihan, Pembinaan khusus untuk meningkatkan kualitas SDM di tingkat Kecamatan Mojosari, Desa dan Kelurahan masing – masing untuk memahami prosedur kerja.	1 Bulan	Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari	Bagian Pelayanan dan Inovasi Kab.Mojokerto

2	a. Mengadakan Perbaikan atau Penambahan Pada Layanan Yang Sudah Tersedia	Telah dibuatkan Penambahan Jalur Evakuasi (Untuk rute darurat apabila terjadi bencana alam)	14 Hari	Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari	Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari
3	a. Memberikan pelatihan dan pembinaan mengenai pelayanan Service Excellent	Rutin memberikan pelatihan terkait kegiatan di Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari Seperti Seminar/Workshop/Training/Rapat Kordinasi tentang Pelayanan dan Prosedur	2 minggu sekali	Bagian Pelayanan	Bagian Pelayanan dan Inovasi Kab.Mojokerto