

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**Periode Juli – November 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 .....	3
2.2. Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	7
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	7
4.3. Trend Nilai SKM.....	8
BAB V KESIMPULAN.....	
LAMPIRAN .....	
1. Kuisioner.....	1
2. Hasil Pengolahan Data.....	4
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	12
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	13

## **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 mengamanatkan 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:

<b>No.</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Waktu Pelaksanaan</b>	<b>Jumlah Hari Kerja</b>
1.	Persiapan	Juli	26
2.	Pengumpulan Data	Agustus	26
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September - Oktober	53
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November	26

### **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 85 orang.

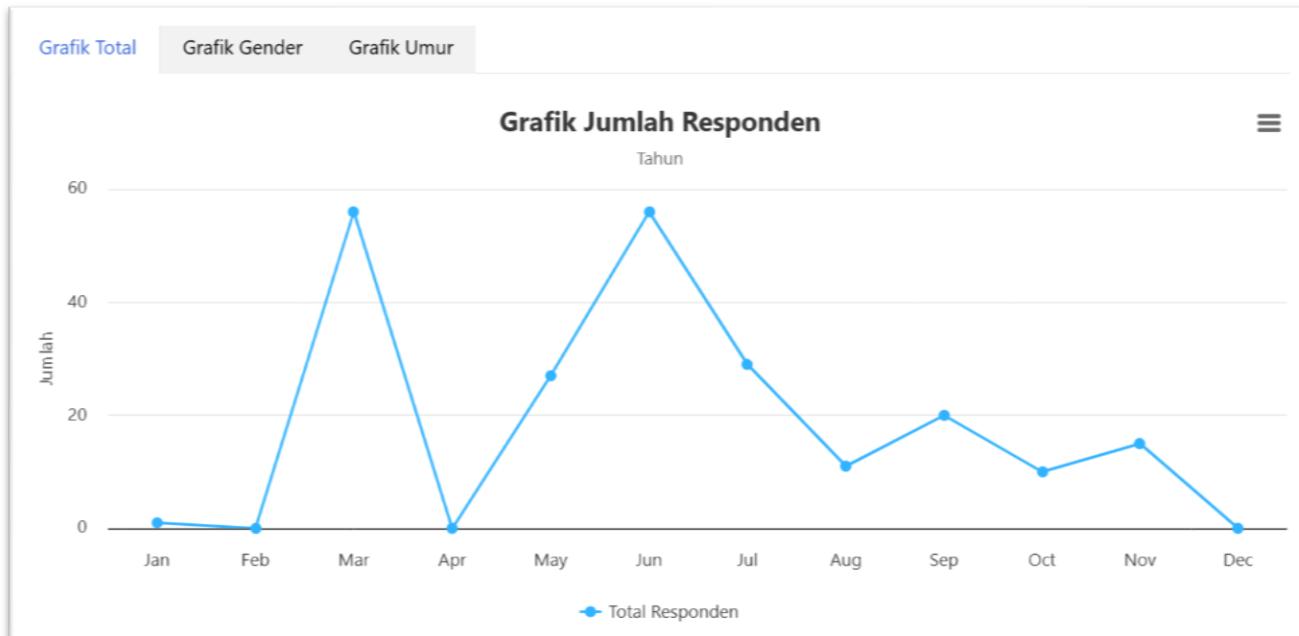
## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 141 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	50	58,82%
		PEREMPUAN	35	41,18%
<b>Jumlah Responden</b>			<b>85</b>	<b>100%</b>



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 :

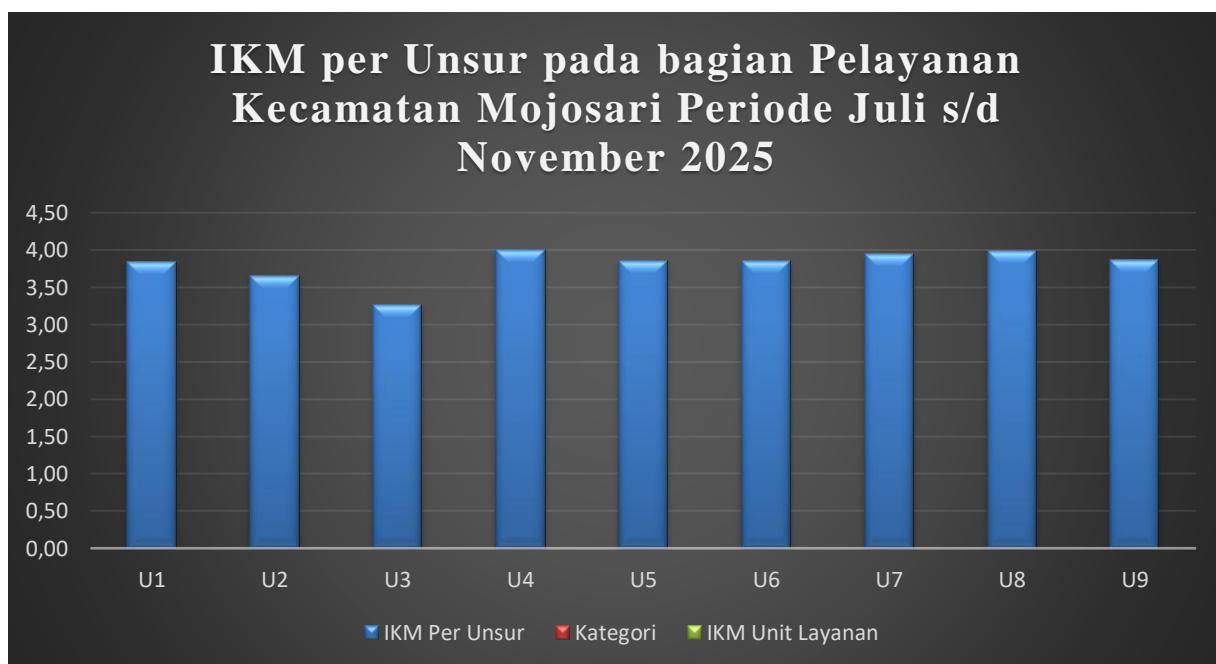
**Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur**

NILAI UNSUR PELAYANAN									
Unsur Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,84	3,66	3,26	4,00	3,86	3,86	3,95	3,99	3,87
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,28 (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**

### **ANALISIS HASIL 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. Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,26
  - b. Sistem Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3,66
  - c. Persyaratan dengan nilai 3,84
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
  - a. Biaya/Tarif dengan nilai 4,00
  - b. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,99
  - c. Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,95

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.

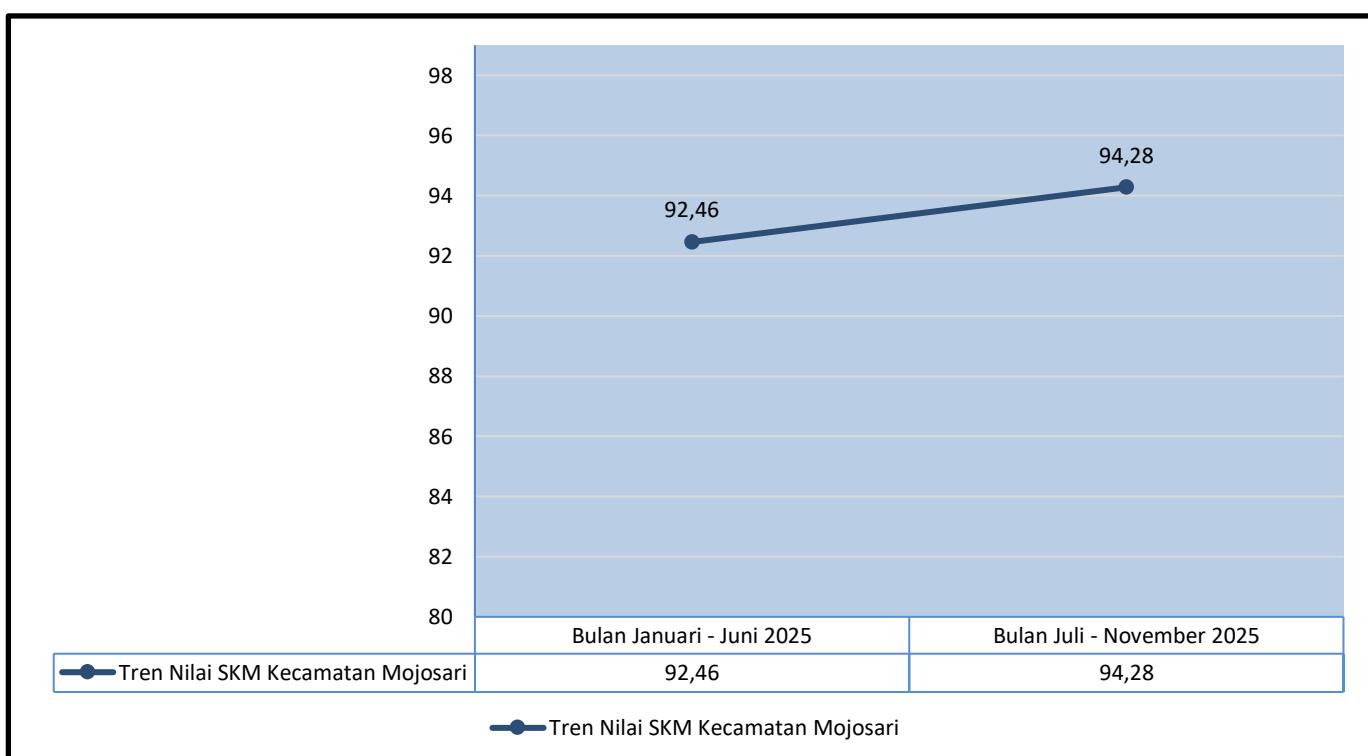
Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Mengadakan Perbaikan atau Penambahan Pada Layanan Yang Sudah Ada				✓	Bagian Pelayanan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mengadakan Evaluasi Pada Standart Operasional Prosedur				✓	Bagian Pelayanan
3	Persyaratan	Mengadakan Evaluasi dan Peningkatan Kemampuan SDM				✓	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 V**

### **KESIMPULAN**

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

- Pelaksanaan pelayanan publik periode Bulan Juli sampai dengan November di Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,28. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana, Sistem, Mekanisme, Prosedur dan Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,99 serta mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu Perilaku Pelaksana 3,95.

Mojokerto, 01 Desember 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 <input type="button" value="▼"/>



**Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.**

<input type="radio"/> Sangat mahal	<input type="radio"/> Cukup mahal
<input type="radio"/> Murah	<input checked="" type="radio"/> 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.**

<input type="radio"/> Tidak sesuai	<input type="radio"/> Kurang sesuai
<input checked="" type="radio"/> Sesuai	<input type="radio"/> 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

KECAMATAN MOJOSARI  opd

Tanggal Mulai

Tanggal Akhir

Kegiatan

Jenis Survey

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan	Created At
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	4	4	4	4	3	4	3	3	3	Supikah	35	Perempuan	0886666		2025-07-18 08:20:32

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

															KECAMATAN MOJOSARI																																																																																																																																																																																							
															opd																																																																																																																																																																																							
																																																																																																																																																																																																						<img alt="Vertical sidebar with icons: home, folder, clipboard, document, bookmark, and calendar." data-bbox="6001 188 602



KECAMATAN MOJOSARI

opd

✓

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



KECAMATAN MOJOSARI

opd

						14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ummu Rosyidah	26	Perempuan			2025-07-22 08:13:20
						15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rummina	47	Perempuan			2025-07-22 08:16:20	
						16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Ilmiawati	36	Perempuan			2025-07-22 08:18:34	
						17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	M. Farid	31	Laki-Laki			2025-07-22 08:20:21	
						18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Devita candra sukma	24	Perempuan			2025-07-22 08:21:41	
						19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	M. Rian Handika.A	29	Laki-Laki			2025-07-22 08:22:53	

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



KECAMATAN MOJOSARI  
opd

						20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lusiana utari	32	Perempuan			2025-07-22 08:24:54
						21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lisa Anggraini	29	Perempuan			2025-07-22 08:26:26
						22	4	3	3	4	4	4	3	4	3	Prajna sari putra	17	Laki-Laki	081359251802		2025-07-22 08:43:06
						23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jefri	18	Laki-Laki			2025-07-22 09:03:31
						24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bella	19	Perempuan			2025-07-22 09:12:10
						25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	hati alamsyah	16	Laki-Laki	085732034584		2025-07-22 09:46:25

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



Tanggal Awal

07/01/2025



Tanggal Akhir

11/30/2025



Filter

Export

Kepada	Saran	Kegiatan	Tanggal Saran
KECAMATAN MOJOSARI	Sudah baik		18 Juli 2025
KECAMATAN MOJOSARI			21 Juli 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Sangat joss gandoss		22 Juli 2025
KECAMATAN MOJOSARI			22 Juli 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Sangat baik dan sopan dalam melayani		28 Juli 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Sangat baik, ramah, sopan dalam melayani		28 Juli 2025

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



	KECAMATAN MOJOSARI	Pelayanan sangat ramah	22 September 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Pelayanannya cepat	22 September 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Perilaku petugas sangat ramah	22 September 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Petugasnya murah senyum	22 September 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Petugas pelayanan sangat sabar	22 September 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Pelayanannya sangat ramah	22 September 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Pelayanan sangat ramah	22 September 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Pelayanannya cepat	22 September 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Pelayanan sangat baik	22 September 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Pelayanan sangat baik	22 September 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Petugas cekatan dan ramah	22 September 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Pelayanan ramah, mudah dan sopan	22 September 2025
	KECAMATAN MOJOSARI	Petugas pelayanan sangat ramah	22 September 2025

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



KECAMATAN MOJOSARI  
opd

KECAMATAN MOJOSARI	Petugas baik dan sabar	22 September 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Petugas ramah dan cekatan	22 September 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Petugas sabar dan sopan	22 September 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Pelayanan baik dan sangat membantu	22 September 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Petugas sangat humble dan selalu senyum	22 September 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Petugas sopan dan sangat membantu	22 September 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Ramah	21 November 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Baik	21 November 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Cepat	21 November 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Sangat membantu warga	21 November 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Mudah dan ramah	21 November 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Ramah	21 November 2025
KECAMATAN MOJOSARI	Baik	21 November 2025

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

**Tabel 5. Detail Tabel Data Responden SKM Per Unsur Periode Bulan Juli – November 2025**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON	KEGIATAN	NAMA INSTANSI	ID	ID_UP_T	ID_P_D	ID_KA_B
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9											
1	4	4	4	4	3	4	3	3	3	Supikah	35	Perempuan	8866667854		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	verlita amanda putri	17	Perempuan	082332950627		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	MOKHAMAD NUR ZA'FAR	16	Laki-Laki	0895800089901		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Amanulloh silahudin asyari	18	Laki-Laki	081914779585		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516	
5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Ridho	18	Laki-Laki	08816951624		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516	
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Ririn	17	Perempuan	085606819159		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516	
7	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Rendy risky Prayogo	16	Laki-Laki	081357592414		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516	

8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Syfa us sauqiyah	17	Perempuan	085745763809		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ida wahyuni	39	Perempuan			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Asyifa Nailah sudanti	24	Perempuan			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Abd.Shomad	29	Laki-Laki			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	M Shobichul	31	Laki-Laki			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	M Shobichul	31	Laki-Laki			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ummu Rosyidah	26	Perempuan			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rummina	47	Perempuan			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Ilmiawati	36	Perempuan			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	M. Farid	31	Laki-Laki			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Devita candra sukma	24	Perempuan			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	M. Rian Handika.A	29	Laki-Laki			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516

20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lusiana utari	32	Perempuan			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lisa Anggraini	29	Perempuan			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
22	4	3	3	4	4	4	3	4	3	Prajna sari putra	17	Laki-Laki	081359251802		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jefri	18	Laki-Laki			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bella	19	Perempuan			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	hati alamsyah	16	Laki-Laki	085732034584		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ferdinand Aghni Arasyah	17	Laki-Laki	085649709230		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
27	4	3	4	4	3	3	4	4	4	Khoirul anam	35	Laki-Laki	085645338920		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
28	4	4	3	4	3	4	4	4	3	RO'I MIFTAKHUL SYARONI	16	Laki-Laki	081775095985		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
29	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Muhammad ridho al mahbubi	16	Laki-Laki	085843787097		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
30	3	4	4	4	3	3	4	4	4	Valencia Gavril	17	Perempuan			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
31	4	3	3	4	4	3	4	4	4	Rafisqy Evano Alfarez	17	Laki-Laki			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516

32	3	3	3	4	4	3	4	4	4	M. Ainun Jakariya	25	Laki-Laki			KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
33	4	4	3	4	3	3	4	4	3	Dina puspitasari	19	Perempua n			KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
34	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Dhea Nanda Febrianti	24	Perempua n			KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
35	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Hannan Fadjar Mu'afi	20	Laki-Laki			KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
36	3	3	3	4	4	3	4	4	4	Ocha Nurul Annisa	23	Perempua n			KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
37	3	3	3	4	4	3	4	4	4	Rahman Ilham Andriansya h	25	Laki-Laki			KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
38	3	3	3	4	4	4	4	4	3	Iftitah Rizky Amalia	21	Perempua n			KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
39	3	4	3	4	3	3	4	4	3	Donny Rahman Sulistyono	17	Laki-Laki			KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
40	3	3	3	4	4	3	4	4	4	Nureta Wahyu Santika	18	Perempua n			KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Aji prasetyo	47	Laki-Laki	087816042871		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Juwita trisma sari	30	Perempua n	087752182714		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516

43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Abu amir	29	Laki-Laki	085732544682		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Hendra eka winarto	22	Laki-Laki	081333321891		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	M. Chandra subhan	17	Laki-Laki	081217394381		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Saiful bahri	17	Laki-Laki	085745971120		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Anang sujanji	32	Laki-Laki	085257510522		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
48	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Siti alifah	38	Perempua n	085732633737		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Febri dwi wijatmoko	25	Laki-Laki	081333110320		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Abdur rahman	47	Laki-Laki	085717960314		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Sumining	51	Perempua n	08564138303		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4	widya wulan sukasari	35	Perempua n	081554323839		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Nur cholifah	32	Perempua n	085733191698		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	ilda latifa noor tantu	43	Perempua n	085546221653		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516

55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Agus ashari	26	Laki-Laki	085854676520		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4	fendi irawan	34	Laki-Laki	082232482059		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4	MOH IMRON	54	Laki-Laki	085748115698		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
58	4	4	3	4	4	4	4	4	4	nur sholeh	29	Laki-Laki	085852085882		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Soud ramadhan saputra	30	Laki-Laki	082234771593		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
60	4	4	3	4	4	4	4	4	4	stia ningsi	25	Perempua n	085846100604		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Eptian Kevin.M	17	Laki-Laki	085889037100		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Wiwit Wahyudati	17	Perempua n	081235518620		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Nunuk Ariyanti	26	Perempua n	08560755542		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4	A. Sifaul Umum	35	Laki-Laki	081335742239		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Maulana	17	Laki-Laki	081240807514 0		KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Maghfiroh	28	Perempua n			KECAMATA N MOJOSARI	129 3		634	3516

67	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Hasan Ismail	37	Laki-Laki	085735566562		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Nurokhman	47	Laki-Laki	0812139197911		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Sukardi	54	Laki-Laki	081331087559		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Wijayanto	39	Laki-Laki	085895011941		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
71	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Supadi	45	Laki-Laki			KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
72	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Susilowati	43	Perempuan	083715831		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
73	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Ahkmad Rizal	32	Laki-Laki	087846176469		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
74	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Sugianto	47	Laki-Laki	081315168009		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
75	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Sutriati	44	Perempuan	085645554838		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
76	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Bagus Andri	20	Laki-Laki	081846827639		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
77	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Roliya	55	Perempuan	081584666481		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
78	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Satiyo	51	Laki-Laki	08158466681		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516

79	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Anik	38	Perempuan	082238339760		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
80	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Fitri	20	Perempuan	081778438173		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
81	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Mutadi	39	Laki-Laki	081231337790		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
82	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Julaicha	19	Perempuan	085792902057		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
83	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Sandi Purwo Agin	27	Laki-Laki	085784990681		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
84	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Sardono	54	Laki-Laki	08155541989		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
85	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Dian purnomo putra	20	Laki-Laki	085607296273		KECAMATAN MOJOSARI	1293		634	3516
Nilai/Unsur	326	311	277	340	328	328	336	339	329										
NRR/Unsur	3,84	3,66	3,26	4	3,86	3,86	3,95	3,99	3,87										
NRR Tertimbang/Unsur	0,42	0,4	0,36	0,44	0,42	0,42	0,42	0,43	0,43										
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,77																		
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	94,28																		

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



## 6. Laporan Hasil Tindak Lanjut

### LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode Juli - November 2025



BAGIAN PELAYANAN  
KECAMATAN MOJOSARI  
KABUPATEN MOJOKERTO  
TAHUN 2025

## **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 Juni - November 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan, dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>Nilai Unsur</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	3,84	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,66	A
3	Waktu Penyelesaian	3,26	A
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,86	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,86	A
7	Perilaku Pelaksana	3,95	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,99	A
9	Saran dan Prasarana	3,87	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 Juli - November 2025**

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Mengadakan Perbaikan atau Penambahan Pada Layanan Yang Sudah Ada				✓	Bagian Pelayanan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mengadakan Evaluasi Pada Standart Operasional Prosedur				✓	Bagian Pelayanan
3	Persyaratan	Mengadakan Evaluasi dan Peningkatan Kemampuan SDM				✓	Bagian Pelayanan

### **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. Mengadakan Perbaikan atau Penambahan Pada Inovasi Pelayanan Yang Sudah Ada	Sudah	Telah diadakan rapat perbaikan dan evaluasi sistem Inovasi Pelayanan SI GEN – Z MENJAMU		-
2	1. Mengadakan Evaluasi Pada Standart Operasional Prosedur	Sudah	Telah diadakan rapat evaluasi SOP untuk staff pelayan.		-

3	1. Mengadakan Evaluasi dan Peningkatan Kemampuan SDM	Sudah	Telah diadakan rapat evaluasi dan peningkatan kemampuan SDM di tingkat Desa/Kelurahan Se Kecamatan Mojosari		-
---	--	-------	---	---	---

## 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:
- 4.

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	a. Memberikan pelatihan, pembinaan khusus untuk Peningkatan Service Excellent.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Telah diadakan kegiatan Pelatihan, Pembinaan khusus Service Excellent untuk meningkatkan kualitas SDM dan Kompetensi di tingkat Kecamatan</li></ul>	1 Bulan	Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari	Bagian Organisasi Setda Kab.Mojokerto

		Mojosari, Desa dan Kelurahan masing – masing..			
2	a. Mengadakan Evaluasi Pada Standart Operasional Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah diadakan rapat evaluasi SOP untuk staff pelayan.</li> </ul>	1 Bulan	Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari	Bagian Organisasi Setda Kab.Mojokerto
3	a. Mengadakan Perbaikan atau Penambahan Pada Inovasi Pelayanan Yang Sudah Ada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah diadakan rapat perbaikan dan evaluasi sistem Inovasi Pelayanan SI GEN – Z MENJAMU</li> </ul>	14 Hari	Bagian Pelayanan Kecamatan Mojosari	Bagian Organisasi Setda Kab.Mojokerto