

**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<br>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<br>Unsur Layanan ..... | 7  |
| 4.2. Rencana Tindak Lanjut.....                                           | 7  |
| 4.3. Tren Nilai SKM.....                                                  | 8  |
| BAB V   KESIMPULAN.....                                                   | 9  |
| LAMPIRAN .....                                                            | 1  |
| 1. Kuisioner.....                                                         | 1  |
| 2. Hasil Pengolahan Data.....                                             | 4  |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....                               | 12 |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada<br>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 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 indekskepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan   | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|---------------------|-------------------|
| 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.

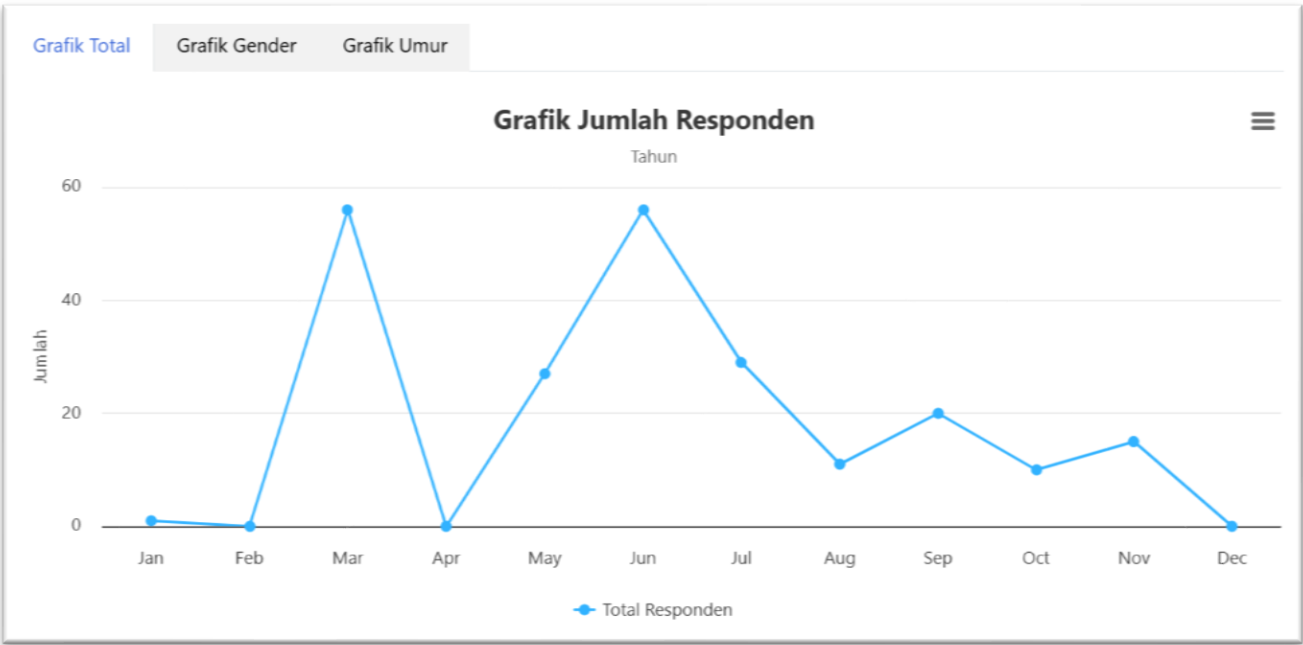
BAB III

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%     |
| Jumlah Responden |               |           | 85     | 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 :

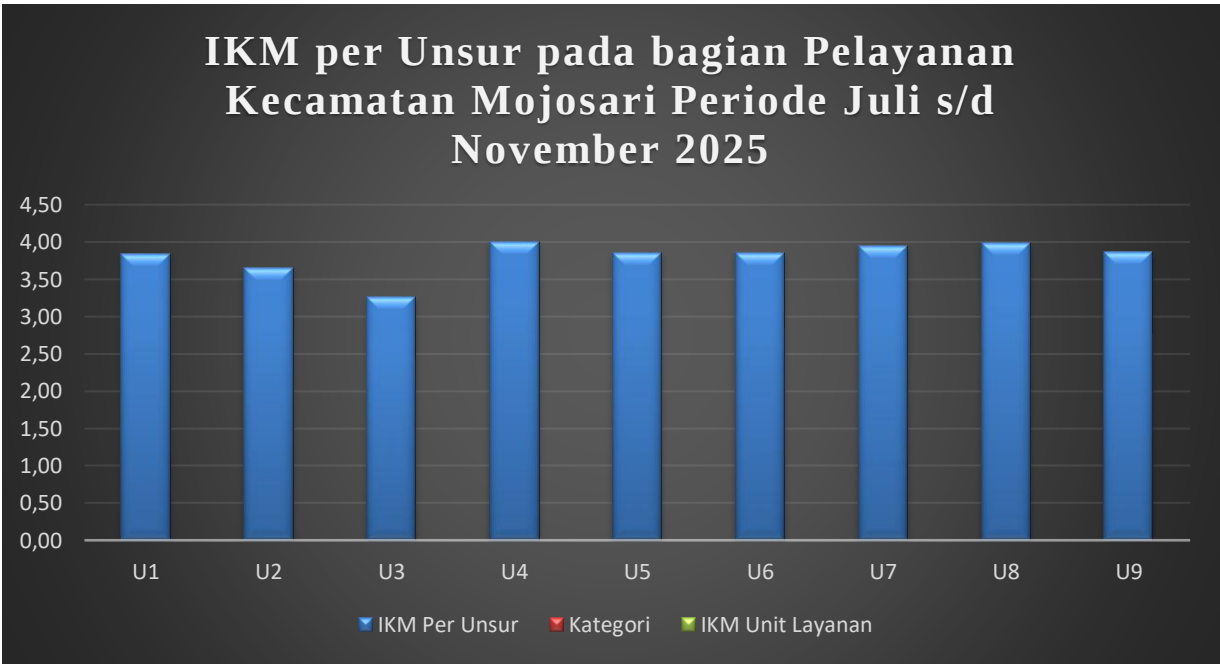
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| NILAI UNSUR PELAYANAN |                            |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-----------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Unsur Pelayanan       | U1                         | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM Per Unsur         | 3,84                       | 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.

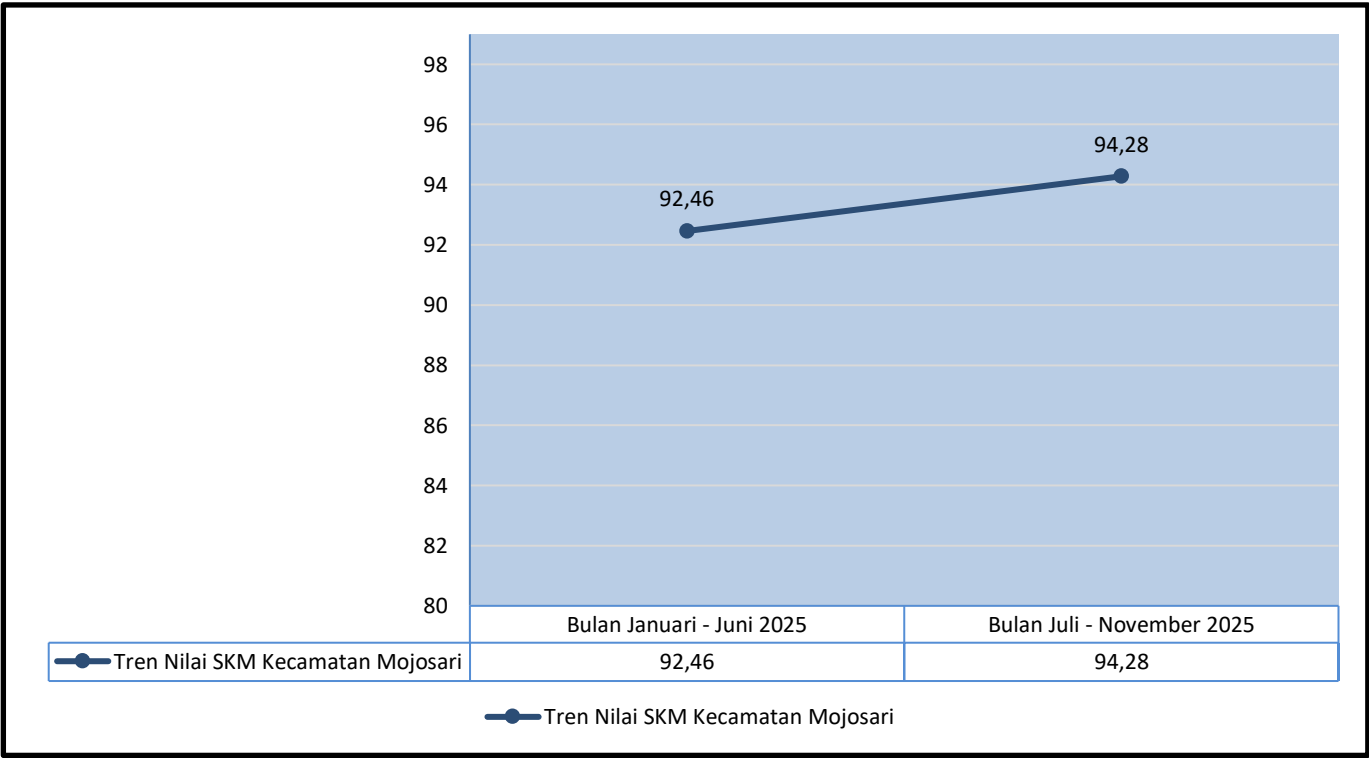
| Prioritas |                                |                                                                  | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab |
|-----------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|------------------|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



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.iatimprov.go.id/login>

## 2. Hasil Olah Data SKM

KECAMATAN MOJOSARI  
opd

Tanggal Mulai

07/01/2025

Tanggal Akhir

11/30/2025

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  | 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



|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                                     |    |           |               |  |                            |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------------------------|----|-----------|---------------|--|----------------------------|
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | verlita<br>amanda<br>putri          | 17 | Perempuan | 082332950627  |  | 2025-<br>07-18<br>09:09:37 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | MOKHAMAD<br>NUR ZA'FAR<br>BAHRUDDIN | 16 | Laki-Laki | 0895800089901 |  | 2025-<br>07-18<br>10:10:29 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Amanulloh<br>silahudin<br>asyari    | 18 | Laki-Laki | 081914779585  |  | 2025-<br>07-18<br>10:24:43 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ridho                               | 18 | Laki-Laki | 08816951624   |  | 2025-<br>07-21<br>09:04:56 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ririn                               | 17 | Perempuan | 085606819159  |  | 2025-<br>07-21<br>09:09:00 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | Rendy risky<br>Prayogo              | 16 | Laki-Laki | 081357592414  |  | 2025-<br>07-21<br>10:00:52 |

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

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                       |    |           |              | KECAMATAN MOJOSARI |  |                     |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------------------|----|-----------|--------------|--------------------|--|---------------------|
|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                       |    |           |              | opd                |  |                     |
| 8  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Syfa us sauqiyah      | 17 | Perempuan | 085745763809 |                    |  | 2025-07-21 10:01:11 |
| 9  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ida wahyuni           | 39 | Perempuan |              |                    |  | 2025-07-22 08:07:13 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Asyifa Nailah sudanti | 24 | Perempuan |              |                    |  | 2025-07-22 08:08:44 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Abd.Shomad            | 29 | Laki-Laki |              |                    |  | 2025-07-22 08:10:16 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | M Shobichul           | 31 | Laki-Laki |              |                    |  | 2025-07-22 08:11:50 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | M Shobichul           | 31 | Laki-Laki |              |                    |  | 2025-07-22 08:11:58 |

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

| KECAMATAN MOJOSARI<br>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 | 4 | Rummina             | 47 | Perempuan |  |  | 2025-07-22 08:16:20 |
| 16                        | 4 | 4 | 3 | 4 | 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 | 4 | M. Farid            | 31 | Laki-Laki |  |  | 2025-07-22 08:20:21 |
| 18                        | 4 | 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 | 4 | M. Rian Handika.A   | 29 | Laki-Laki |  |  | 2025-07-22 08:22:53 |

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

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<br>opd |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------|--|---------------------------|
| <br><br><br><br><br> | 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<br>opd |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------|--|---------------------------|
| <br><br><br><br><br> | 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                             | UMU<br>R | JENIS<br>KELAMIN | NOMOR<br>TELEPON  | KEGIATA<br>N | NAMA<br>INSTANSI          | ID       | ID_UP<br>T | ID_P<br>D | ID_KA<br>B |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----------------------------------|----------|------------------|-------------------|--------------|---------------------------|----------|------------|-----------|------------|
|          | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |                                  |          |                  |                   |              |                           |          |            |           |            |
| 1        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | Supikah                          | 35       | Perempua<br>n    | 8866667854        |              | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |            | 634       | 3516       |
| 2        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | verlita<br>amanda<br>putri       | 17       | Perempua<br>n    | 082332950627      |              | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |            | 634       | 3516       |
| 3        | 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | MOKHAMA<br>D NUR<br>ZA'FAR       | 16       | Laki-Laki        | 089580008990<br>1 |              | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |            | 634       | 3516       |
| 4        | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Amanulloh<br>silahudin<br>asyari | 18       | Laki-Laki        | 081914779585      |              | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |            | 634       | 3516       |
| 5        | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | Ridho                            | 18       | Laki-Laki        | 08816951624       |              | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |            | 634       | 3516       |
| 6        | 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Ririn                            | 17       | Perempua<br>n    | 085606819159      |              | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |            | 634       | 3516       |
| 7        | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | Rendy risky<br>Prayogo           | 16       | Laki-Laki        | 081357592414      |              | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |            | 634       | 3516       |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                             |    |               |              |  |                           |          |  |     |      |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------------------------|----|---------------|--------------|--|---------------------------|----------|--|-----|------|
| 8  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Syfa us<br>sauqiyah         | 17 | Perempua<br>n | 085745763809 |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 9  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ida wahyuni                 | 39 | Perempua<br>n |              |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Asyifa<br>Nailah<br>sudanti | 24 | Perempua<br>n |              |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Abd.Shoma<br>d              | 29 | Laki-Laki     |              |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | M<br>Shobichul              | 31 | Laki-Laki     |              |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | M<br>Shobichul              | 31 | Laki-Laki     |              |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ummu<br>Rosyidah            | 26 | Perempua<br>n |              |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Rummina                     | 47 | Perempua<br>n |              |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ilmiawati                   | 36 | Perempua<br>n |              |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | M. Farid                    | 31 | Laki-Laki     |              |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Devita<br>candra<br>sukma   | 24 | Perempua<br>n |              |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | M. Rian<br>Handika.A        | 29 | Laki-Laki     |              |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                                  |    |               |              |  |                           |          |  |     |      |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------------------------|----|---------------|--------------|--|---------------------------|----------|--|-----|------|
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Lusiana<br>utari                 | 32 | Perempua<br>n |              |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Lisa<br>Anggraini                | 29 | Perempua<br>n |              |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 22 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | Prajna sari<br>putra             | 17 | Laki-Laki     | 081359251802 |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Jefri                            | 18 | Laki-Laki     |              |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Bella                            | 19 | Perempua<br>n |              |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | hati<br>alamsyah                 | 16 | Laki-Laki     | 085732034584 |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ferdinand<br>Aghni<br>Arasyah    | 17 | Laki-Laki     | 085649709230 |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 27 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | Khoirul<br>anam                  | 35 | Laki-Laki     | 085645338920 |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | RO'I<br>MIFTAKHUL<br>SYARONI     | 16 | Laki-Laki     | 081775095985 |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 29 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | Muhamma<br>d ridho al<br>mahbubi | 16 | Laki-Laki     | 085843787097 |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 30 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | Valencia<br>Gavrila              | 17 | Perempua<br>n |              |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 31 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | Rafisqy<br>Evano<br>Alfareza     | 17 | Laki-Laki     |              |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |

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

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

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

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                 |    |               |                   |  |                           |          |  |     |      |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------------|----|---------------|-------------------|--|---------------------------|----------|--|-----|------|
| 67 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Hasan<br>Ismail | 37 | Laki-Laki     | 085735566562      |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 68 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Nurokhman       | 47 | Laki-Laki     | 081213919791<br>1 |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sukardi         | 54 | Laki-Laki     | 081331087559      |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 70 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Wijayanto       | 39 | Laki-Laki     | 085895011941      |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 71 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Supadi          | 45 | Laki-Laki     |                   |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 72 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Susilowati      | 43 | Perempua<br>n | 083715831         |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ahkmad<br>Rizal | 32 | Laki-Laki     | 087846176469      |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 74 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sugianto        | 47 | Laki-Laki     | 081315168009      |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 75 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sutriati        | 44 | Perempua<br>n | 085645554838      |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 76 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Bagus Andri     | 20 | Laki-Laki     | 081846827639      |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 77 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Roliya          | 55 | Perempua<br>n | 081584666481      |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 78 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Satiyo          | 51 | Laki-Laki     | 08158466681       |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |

|                                   |       |          |          |          |      |          |          |          |          |                          |    |               |              |  |                           |          |  |     |      |
|-----------------------------------|-------|----------|----------|----------|------|----------|----------|----------|----------|--------------------------|----|---------------|--------------|--|---------------------------|----------|--|-----|------|
| 79                                | 4     | 3        | 3        | 4        | 4    | 4        | 4        | 4        | 4        | Anik                     | 38 | Perempua<br>n | 082238339760 |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 80                                | 4     | 3        | 3        | 4        | 4    | 4        | 4        | 4        | 4        | Fitri                    | 20 | Perempua<br>n | 081778438173 |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 81                                | 4     | 3        | 3        | 4        | 4    | 4        | 4        | 4        | 4        | Mutadi                   | 39 | Laki-Laki     | 081231337790 |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 82                                | 4     | 3        | 3        | 4        | 4    | 4        | 4        | 4        | 4        | Julaicha                 | 19 | Perempua<br>n | 085792902057 |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 83                                | 4     | 3        | 3        | 4        | 4    | 4        | 4        | 4        | 4        | Sandi<br>Purwo Agin      | 27 | Laki-Laki     | 085784990681 |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 84                                | 4     | 3        | 3        | 4        | 4    | 4        | 4        | 4        | 4        | Sardono                  | 54 | Laki-Laki     | 08155541989  |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| 85                                | 4     | 3        | 3        | 4        | 4    | 4        | 4        | 4        | 4        | Dian<br>purnomo<br>putra | 20 | Laki-Laki     | 085607296273 |  | KECAMATA<br>N<br>MOJOSARI | 129<br>3 |  | 634 | 3516 |
| Nilai/Unsur                       | 326   | 311      | 277      | 340      | 328  | 328      | 336      | 339      | 329      |                          |    |               |              |  |                           |          |  |     |      |
| NRR/Unsur                         | 3,84  | 3,6<br>6 | 3,2<br>6 | 4        | 3,86 | 3,8<br>6 | 3,9<br>5 | 3,9<br>9 | 3,8<br>7 |                          |    |               |              |  |                           |          |  |     |      |
| NRR<br>Tertimbang/Unsur           | 0,42  | 0,4      | 0,3<br>6 | 0,4<br>4 | 0,42 | 0,4<br>2 | 0,4<br>3 | 0,4<br>4 | 0,4<br>3 |                          |    |               |              |  |                           |          |  |     |      |
| JML NRR IKM<br>TERTIMBANG         | 3,77  |          |          |          |      |          |          |          |          |                          |    |               |              |  |                           |          |  |     |      |
| JML NRR IKM<br>TERTIMBANG x<br>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

| No | Unsur                                   | Nilai Unsur | Mutu Layanan |
|----|-----------------------------------------|-------------|--------------|
| 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  | Saranan 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<br>Telah<br>Ditindaklanjuti<br>(Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut<br>(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 kemampuas 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 |