

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



KECAMATAN DLANGGU
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. Tren Nilai SKM.....	8
BAB V KESIMPULAN.....	9
LAMPIRAN	
1. Kuisioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

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 Kecamatan Dlanggu 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 Kecamatan Dlanggu 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 Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto dengan menyediakan Stiker barcode SUKMa-e Jatim di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Scan Barcode SuKMa-e Jatim yang sudah disediakan di Kecamatan Dlanggu 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 Kecamatan Dlanggu 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 kantor Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto pada waktu jam layanan sesuai dengan jam kerja dan pada saat kegiatan-kegiatan rapat yang dilaksanakan oleh Kecamatan Dlanggu. 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 Kecamatan Dlanggu.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	5
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni	94
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto. Penerima layanan pada Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak **240** orang.

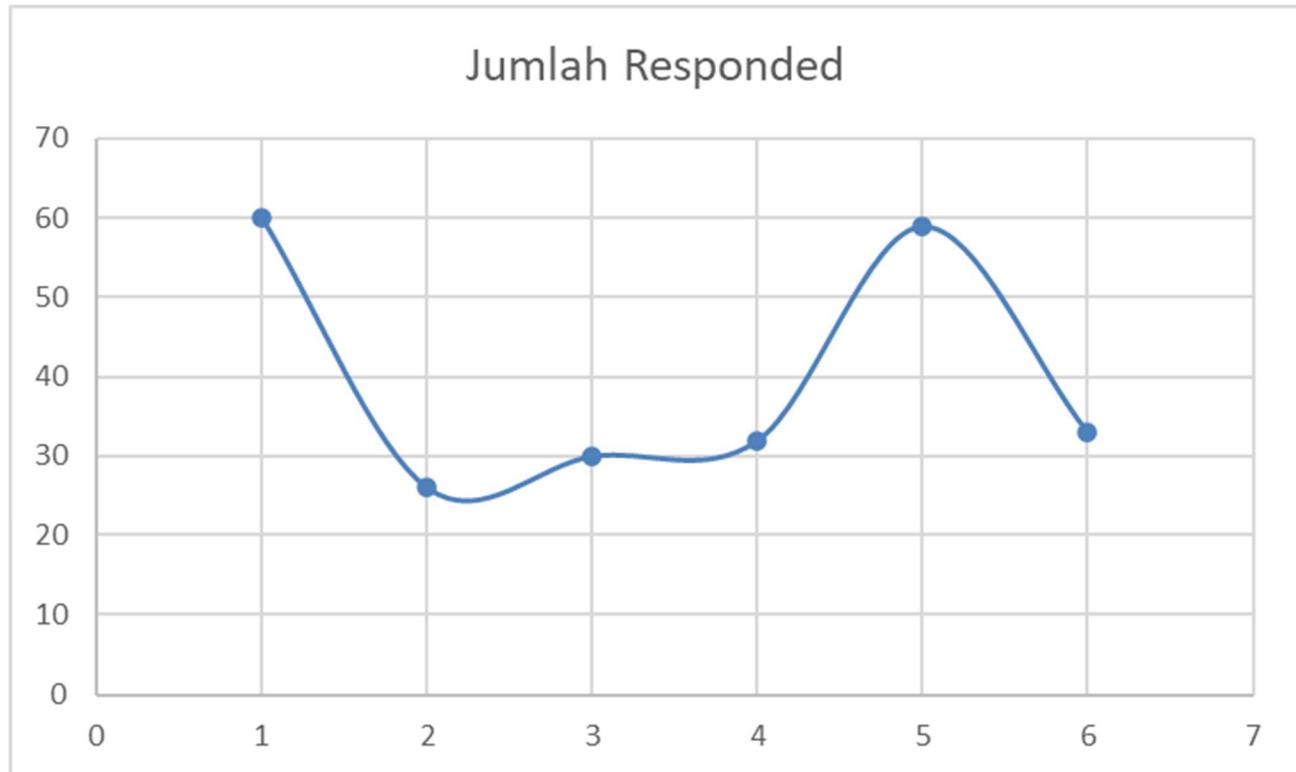
BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **240** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	105	43.8 %
		PEREMPUAN	135	56.2 %
Jumlah Responden			240	100 %



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

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

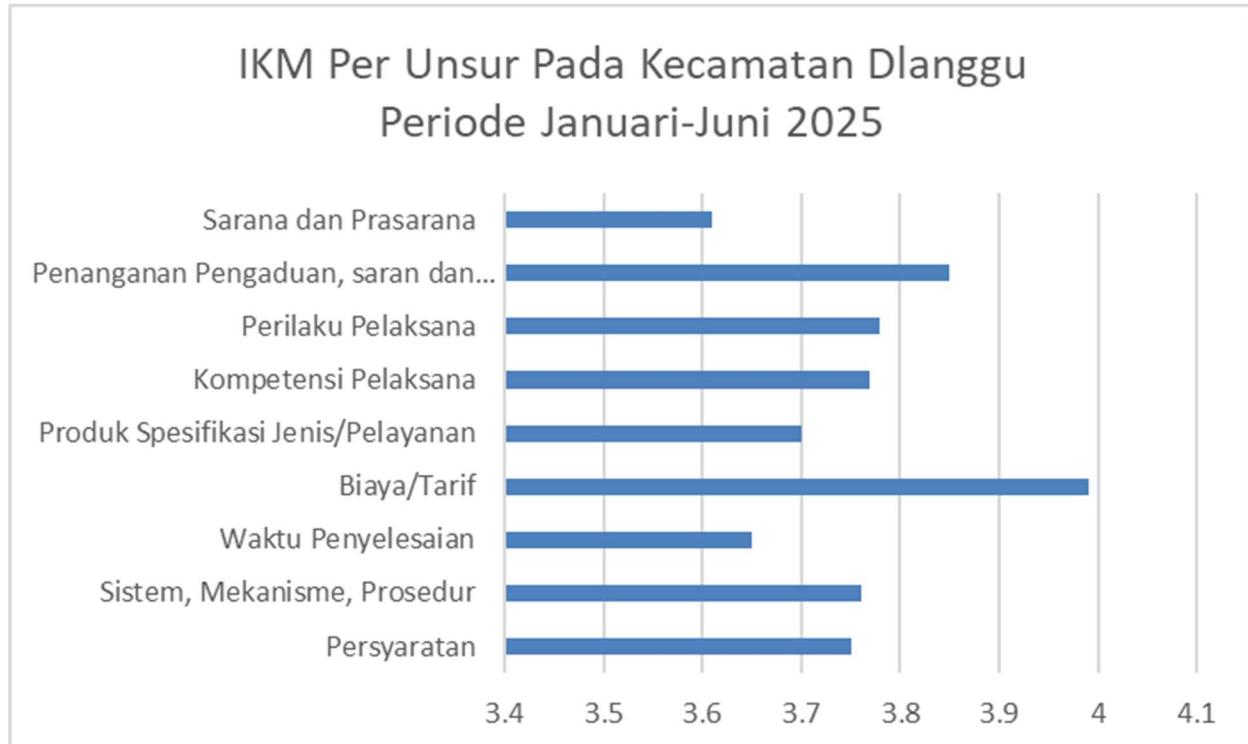
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,75	3,76	3,65	3,99	3,7	3,77	3,78	3,85	3,61
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,13 (A atau Sangat Baik)								

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

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



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. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,61
 - b. Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,65
 - c. Produk Sepesifikasi Jenis/Pelayanan dengan nilai 3,70
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - a. Biaya/Tarif dengan nilai 3,99
 - b. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,85
 - c. Prilaku Pelaksanaan dengan nilai 3,78.

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. 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.

No	Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki dan menambah sarana pelayanan.				✓	Kecamatan Dlanggu
2	Waktu Penyelesaian	Memperbarui Inovasi yang sudah ada			✓	✓	Kecamatan Dlanggu
3	Produk Spesifikasi Jenis/Pelayanan	Mepublikasikan Standar Pelayanan Publik (SPP) di Ruang Pelayanan dan Media Sosial			✓		Kecamatan Dlanggu

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.



BAB IV

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2025 di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,13. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, Produk Sepesifikasi Jenis/Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,85 serta Prilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,78.



LAMPIRAN

1. Kuisisioner

**SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
KECAMATAN DLANGGU
KABUPATEN MOJOKERTO**



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1310>

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

2. Hasil Olah Data SKM

Laporan Hasil Survei

FILTER

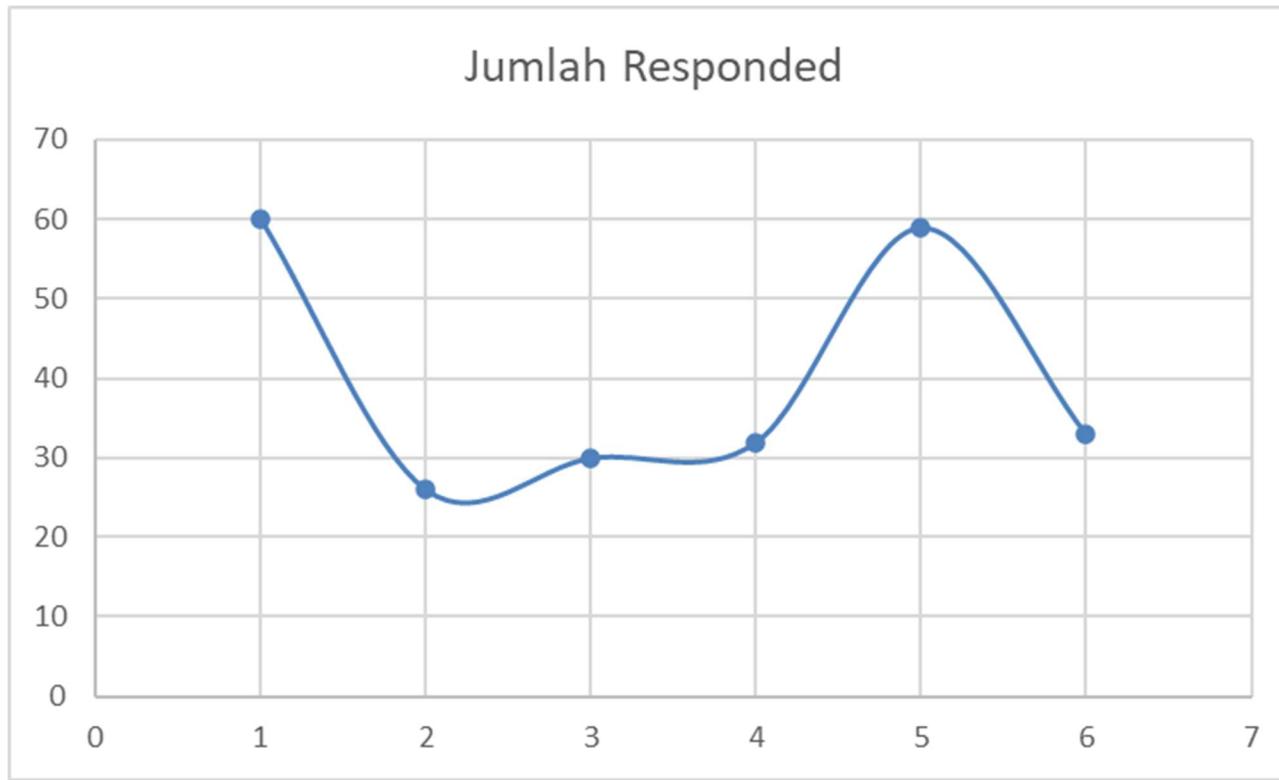
OPD	UPT	BIDANG
KECAMATAN DLANGGU	PILIH	

Tanggal Mulai Tanggal Akhir

Cari

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden
1	KECAMATAN DLANGGU	93.13	93.85	93.96	91.35	99.69	92.60	94.27	94.38	96.35	90.21	240

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



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

DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

