

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**Periode Januari – Desember 2024**



**KECAMATAN DLANGGU**  
**KABUPATEN MOJOKERTO**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan 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 Daerah 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 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

<b>No.</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Waktu Pelaksanaan</b>	<b>Jumlah Hari Kerja</b>
1.	Persiapan	Januari	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – Desember	225
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	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 12 (dua belas) bulan adalah sebanyak 412 orang.

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 412 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	219	53.2 %
		PEREMPUAN	193	46.8 %
<b>Jumlah Responden</b>			<b>412</b>	<b>100 %</b>

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

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

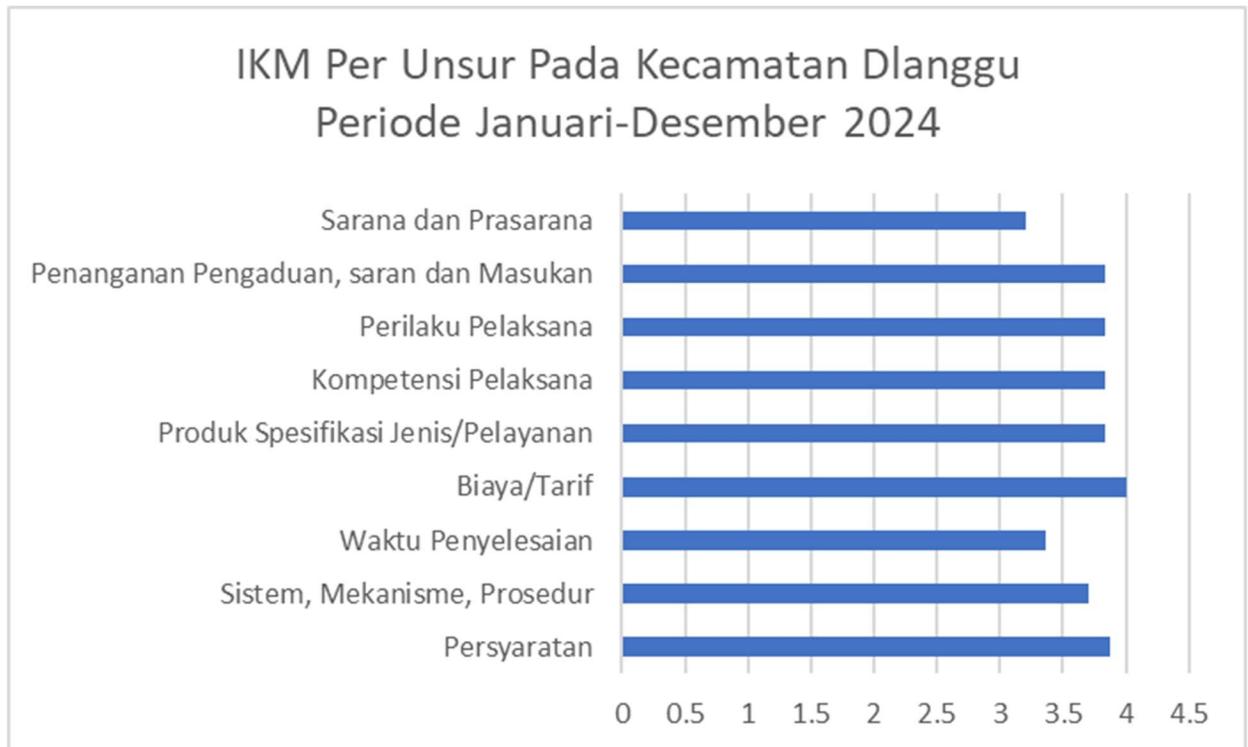
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,88	3,71	3,36	4,00	3,83	3,84	3,84	3,83	3,21
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>92,13 (A atau Sangat Baik)</b>								

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

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



## BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu:
  - a. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,21
  - b. Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,36
  - c. Sistem, mekanisme, prosedur nilai 3,71
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
  - a. Biaya/Tarif dengan nilai 4
  - b. Persyaratan dengan nilai 3,88
  - c. Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,84.

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.

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki dan menambah sarana pelayanan.	✓				Kecamatan Dlanggu
2	Waktu Penyelesaian	Menambah Staff di Ruang Pelayanan atau membuat jadwal piket pelayanan		✓			Kecamatan Dlanggu
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Membuat inovasi baru atau memperbarui inovasi yang sdh berjalan			✓		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

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode mulai Januari sampai dengan Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik periode Juli sampai dengan Desember di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 92,13. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur Persyaratan dengan nilai 3,88 serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,84.

Dlanggu, Desember 2024  
CAMAT DLANGGU



**Drs. AKHMAD SAMSUL BAKRI, M.Si**  
Pembina TK I  
NIP. 19700417 199101 1 003

## 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  
KECAMATAN DLANGGU

Tanggal Mulai  
12/06/2024

UPT  
PILIH

Tanggal Akhir  
12/01/2024

Cari

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM
1	KECAMATAN DLANGGU	92.13
	<b>Rata - Rata</b>	<b>92.13</b>

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

403	3	3	3	4	3	3
404	3	3	3	4	3	3
405	4	4	4	4	4	4
406	3	3	3	4	3	3
407	4	4	4	4	4	4
408	3	3	3	4	3	3
409	3	3	2	4	3	3
410	3	3	3	4	3	4
411	3	3	3	4	3	4
412	3	3	3	4	3	3
<b>Nilai/Unsur</b>	<b>1599</b>	<b>1528</b>	<b>1386</b>	<b>1648</b>	<b>1579</b>	<b>1582</b>
<b>NRR/Unsur</b>	<b>3.88</b>	<b>3.71</b>	<b>3.36</b>	<b>4</b>	<b>3.83</b>	<b>3.84</b>
<b>NRR/Unsur X 25</b>	<b>97.03</b>	<b>92.72</b>	<b>84.1</b>	<b>100</b>	<b>95.81</b>	<b>96</b>
<b>NRR Tertimbang/Unsur</b>	<b>0.43</b>	<b>0.41</b>	<b>0.37</b>	<b>0.44</b>	<b>0.42</b>	<b>0.42</b>
<b>JML NRR IKM TERTIMBANG</b>	<b>3.68</b>					
<b>JML NRR IKM TERTIMBANG x 25</b>	<b>92</b>					

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

### 3. DOKUMENTASI TERKAIT PELAKSANAAN SKM

