

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TAHUN 2024



KECAMATAN TRAWAS
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2024

Trawas, 6 Desember 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
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	5
BAB III	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahandan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
LAMPIRAN	12
1. Kuisisioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	20

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 Trawas 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 PAN RB 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 PAN RB 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 masyarakat yang telah diberikan oleh Kecamatan Trawas Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan public untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan public 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 public 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 Trawas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Trawas adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan menggunakan Aplikasi SukmaE-Jatim yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 Kecamatan Trawas yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur :** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif :** 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.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan :** 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.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana 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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Juni s.d November 2024	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	13
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KecamatanTrawas.penerima layanan pada Kantor KecamatanTrawas Kabupaten Mojokerto dalam kurung waktu 12 (dua belas) bulan adalah sebanyak (80/36) 64.

BAB III

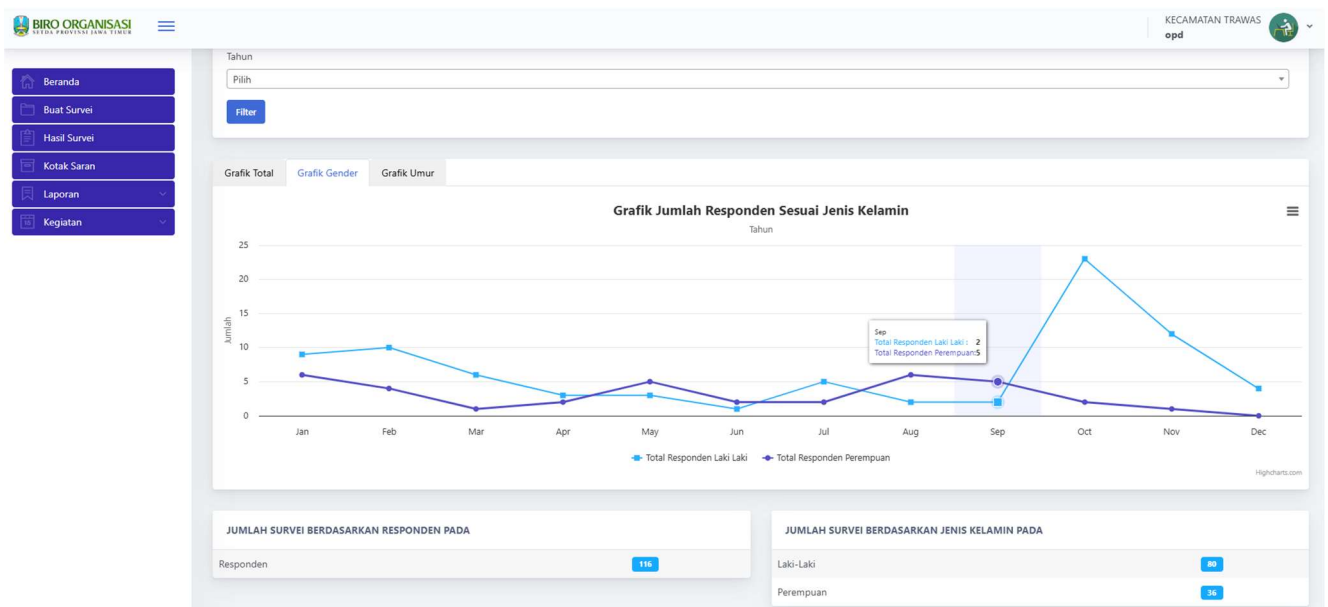
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 116 orang responden Selama 12 Bulan melalui Aplikasi SUKMAE-JATIM, dengan rincian sebagai berikut :

Aplikasi SUKMAE - JATIM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	80	92,8%
		PEREMPUAN	36	41,24 %
	Jumlah		116	



Sumberdata: <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

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

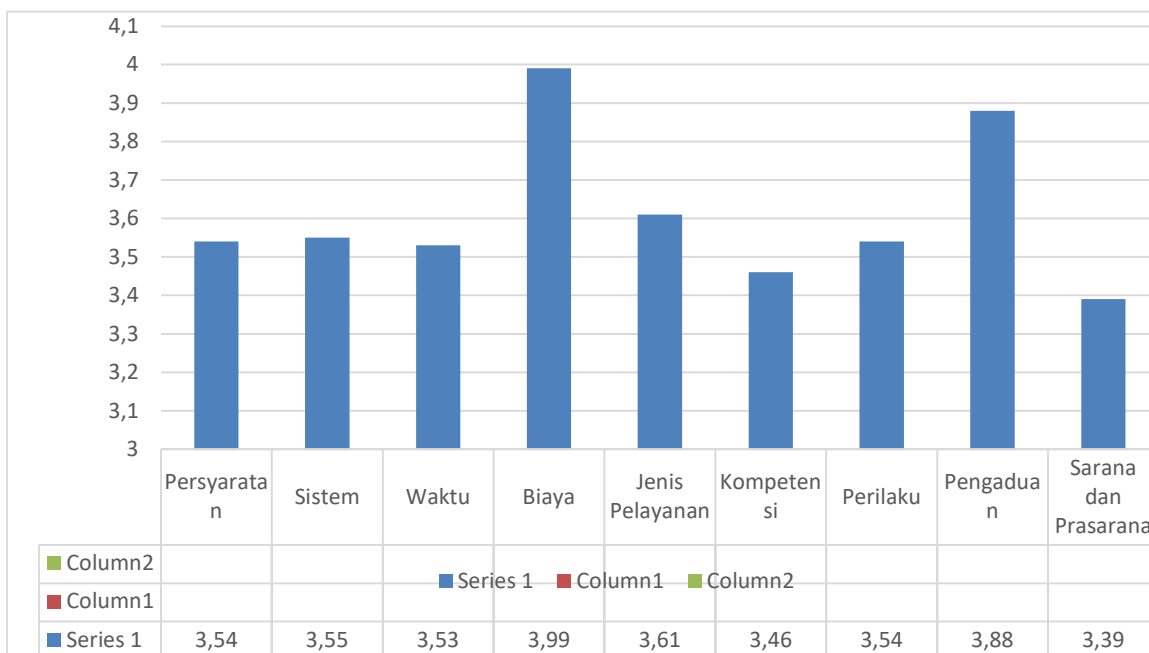
Pengolahan data SKM menggunakan excel template data dari Aplikasi Sukma E- Jatim dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel1.Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,54	3,55	3,53	3,99	3,61	3,46	3,54	3,88	3,39
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	89,55 (B atau 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 3,39
 - b. Kompetensi Pelaksana 3,46
 - c. Waktu penyelesaian dengan nilai 3,53
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - a. Biaya/tariff dengan nilai 3,99
 - b. Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,88
 - c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3,61

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 Kerjasama agar mencapai yang terbaik

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 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:

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TWI	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Dengan diadakan Evaluasi kerja setiap bulandan mengikutsertakan Bimtek dan Sosialisasi				V	Kecamatan Trawas
2	Waktu Penyelesaian	1. Mereview SOP 2. Mengoptimalkan peralatan yang ada untuk mendukung kelancaran pemohon layanan.				V	Kecamatan Trawas
3	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan perbaikan sarana dan prasarana melalui kegiatan pengadaan barang.				V	Kecamatan Trawas

a. Tren Nilai SKM

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

BAB V

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juni hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan public periode Juli sampai dengan Desember di Kantor Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat Kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,5. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana, serta Waktu Penyelesaian.
- Sedangkan tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,99, unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,88 serta Produk Jenis pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,61.

Trawas, 6 Desember 2024

CAMAT TRAWAS



SUGONDO S.Sos MM.

Pembina Tk I

NIP.196701101990031007

LAMPIRAN

1. Kuisisioner

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
KECAMATAN TRAWAS
KABUPATEN MOJOKERTO



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1313>

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
KECAMATAN TRAWAS
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- Tidak sesuai. Kurang sesuai.
 Sesuai. Sangat sesuai.

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
KECAMATAN TRAWAS
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- Tidak mudah. Kurang mudah.
 Mudah. Sangat mudah.

9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
KECAMATAN TRAWAS
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- Tidak cepat. Kurang cepat.
 Cepat. Sangat cepat.

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
KECAMATAN TRAWAS
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- Sangat mahal Cukup mahal
 Murah Gratis

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
KECAMATAN TRAWAS
KABUPATEN MOJOKERTO



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

- Tidak sesuai Kurang sesuai
 Sesuai Sangat sesuai

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
KECAMATAN TRAWAS
KABUPATEN MOJOKERTO



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

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
KECAMATAN TRAWAS
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

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

Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
KECAMATAN TRAWAS
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk

Baik

Cukup

Sangat Baik

Sumberdata: <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

2. Hasil Olah Data SKM

KECAMATAN TRAWAS
opd

OPD: UPT: BIDANG:

Tanggal Mulai: Tanggal Akhir: Kegiatan:

Jenis Survey:

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	M.Toni	40	Laki-Laki	081235522737	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hendrik cahyono	36	Laki-Laki	085233065767	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Akhmad Subakti	32	Laki-Laki	081234155593	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Sholeh	60	Laki-Laki	085748492623	
5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	Nadia	23	Perempuan	081358919439	
6	3	4	4	4	4	3	4	4	4	Ilham	25	Laki-Laki	081357383097	
7	4	4	3	4	4	4	4	4	3	rony afanky setyo kincoko	30	Laki-Laki	081252778869	
8	2	3	2	4	3	3	3	4	3	Rupyanah.S.Ag	52	Perempuan	085649402625	
9	4	3	3	4	3	3	3	4	3	SOFIA	22	Perempuan	081556669431	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Dinda Ayu Sekarini	22	Perempuan	081252329956	

11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Hidayah Tunadhiro Mauludiyah	21	Perempuan	085731801918	
12	3	1	2	4	3	3	3	3	3	Narendra Ratnaduhita Putri Wijaya	20	Perempuan	085336737353	
13	3	3	2	4	3	3	4	4	4	Fajar	25	Laki-Laki	085745643454	
14	3	4	4	4	4	4	3	4	3	Andik P	37	Laki-Laki	085237270575	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Djunaedi samiaji	61	Laki-Laki	0811377738	
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	fathan dian pamungkas	37	Laki-Laki	085852748982	
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	fathan dian pamungkas	37	Laki-Laki	085852748982	
18	4	3	4	4	4	3	3	4	3	Majid	19	Laki-Laki	-083834110460	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pairi	30	Laki-Laki	082287109998	
20	4	3	3	4	3	4	3	4	4	Aji	33	Laki-Laki	81216697666	
21	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Laili Masuroh	25	Perempuan	082279923417	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	SHOLEHUDIN	24	Laki-Laki	081235723649	
23	3	4	4	4	4	4	3	4	3	Nazil	24	Perempuan		
24	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Tohari	46	Laki-Laki	082142925461	
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Nova saputra	28	Laki-Laki	082113189891	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Afif	25	Laki-Laki	0899999999	
27	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Jalil	25	Laki-Laki	085259360165	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Debora Freti	22	Perempuan	081358487919	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Debora Freti	22	Perempuan	081358487919	
30	4	4	3	4	4	3	3	4	3	Sujito	42	Laki-Laki	081331715300	



31	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Musyayadah	44	Perempuan	081216399762	
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Ardiansah	30	Laki-Laki	085730025922	
33	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Deni	26	Laki-Laki	082230524114	
34	4	4	4	4	4	3	4	4	3	Suyahman	34	Laki-Laki	082232477396	
35	4	3	4	4	4	3	3	4	4	Saiful	31	Laki-Laki	081216083800	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Ahmad Hayiz Amal	19	Laki-Laki	082141292739	
37	3	4	4	4	3	3	4	4	4	Amelia	43	Perempuan	08171586419	
38	3	4	4	4	4	3	4	3	4	Zaki	20	Laki-Laki	081331322629	
39	4	4	4	4	4	3	4	4	3	Nur	34	Perempuan	081217391266	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Windra	34	Laki-Laki	08136173069	
41	4	3	3	4	4	3	4	4	4	Muzaini	27	Laki-Laki	081330119726	
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Lasiran	44	Laki-Laki	085735109605	
43	3	3	4	4	4	4	4	4	4	adhelia putri	23	Perempuan	085816956148	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	MUCHAMAD ABDUL RUKHAN	36	Laki-Laki	081249334442	
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Indri ayuningsih	24	Perempuan	081231268488	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Aldi	55	Laki-Laki	081350959166	
47	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Hidayah Tunadhiro Mauludiyah	22	Perempuan	085731801918	
48	4	4	3	4	4	4	3	4	3	ani dwi sri widayati	36	Perempuan	082198880516	
49	4	3	3	4	3	3	3	4	3	ani dwi sri widayati	36	Perempuan	082198880516	
50	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Andik irawan	26	Laki-Laki	085231872147	



51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Fitri	28	Perempuan	081330619912	
52	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Imaroh	32	Perempuan	085706899775	
53	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Umar fa'ruk	26	Laki-Laki	0855815834752	
54	3	3	4	4	3	3	4	4	4	Novi	25	Perempuan		
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3	RIZAL NUR KHAKIM	26	Laki-Laki	085608070334	
56	4	3	3	4	3	3	3	4	3	SILVIA HIDAYATI	26	Perempuan	085735472942	
57	1	1	1	4	3	1	1	1	2	Titin Iesmawati	41	Laki-Laki	085859796163	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Dwi	23	Laki-Laki	085746579140	
59	3	3	4	4	4	3	3	4	3	Marzuki	31	Laki-Laki	082139895162	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sri rahayu	34	Perempuan	082232973751	
61	3	4	4	4	4	4	3	3	3	Kurnia Okmiasari	42	Perempuan	085233231737	
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Amalia Purwitasark	26	Perempuan	085706464098	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nifah	16	Perempuan	085230260242	
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Hendrik cahyono	37	Laki-Laki	081249384550	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Natasya Olivia Agustina	17	Perempuan	081779210810	
66	4	4	4	4	3	3	3	4	3	Denisa popi pitaloka	16	Perempuan	083827057924	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pitono	35	Laki-Laki	082228542332	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Khohar	28	Laki-Laki	081235060677	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Widi	43	Laki-Laki	082143581759	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Ismi	27	Perempuan	082139747397	

71	3	3	4	4	4	3	4	4	3	Sovi	30	Perempuan	082336577381
72	3	3	4	4	4	3	4	4	3	Sovi	30	Perempuan	082336577381
73	3	3	4	4	4	3	4	4	3	Sovi	30	Perempuan	082336577381
74	3	3	4	4	4	3	4	4	3	Sovi	30	Perempuan	082336577381
75	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Kardoyo	51	Laki-Laki	081334871374
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Umar Iham Hidayatullah	25	Laki-Laki	08979922231
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NATAN WASKITO FIRTANTO	20	Laki-Laki	0881026188983
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rizky Rayshaldy	20	Laki-Laki	087825383901
79	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Budin	30	Laki-Laki	085336584524
80	3	4	3	4	3	4	3	4	3	Nova saputra	29	Laki-Laki	082113189891
81	4	4	3	4	3	3	3	4	3	Indra agung pratama	34	Laki-Laki	082139509620
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tarjianto	45	Laki-Laki	082260574795
83	4	4	3	4	3	3	3	4	3	Indra agung pratama	34	Laki-Laki	082139509620
84	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Nur	49	Laki-Laki	082594000440
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kayadi	55	Laki-Laki	082232085794
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Hendrik cahyono	37	Laki-Laki	081249384550
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUCIPTO	47	Laki-Laki	085231177739
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Dimas Budi Alhianto	19	Laki-Laki	085917159529
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Achmad giofani	18	Laki-Laki	085608070172
90	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Ali MAHFUDIN	32	Laki-Laki	081217661433

91	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Kasan	51	Laki-Laki	081567871668
92	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Anton Setiyo Budi	0	Laki-Laki	081335237432
93	4	4	3	4	3	3	3	4	3	Malikul hudha	35	Laki-Laki	081335335954
94	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Widodo	31	Laki-Laki	085886377556
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muhammad khasan	30	Laki-Laki	081359448481
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3	ULUM	33	Laki-Laki	081229055715
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	WARDA AKHADATUS ZUHRO	22	Perempuan	085815730564
98	3	3	3	4	3	3	4	4	3	nanik pancawati	44	Perempuan	085856592263
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ARDIAN PUGUH SUSENO	24	Laki-Laki	082142941309
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Ahmad Jazuri	26	Laki-Laki	085888777211
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Shodikin	59	Laki-Laki	082234302624
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Shodikin	59	Laki-Laki	082234302624
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Shodikin	59	Laki-Laki	082234302624
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Shodikin	59	Laki-Laki	082234302624
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Shodikin	59	Laki-Laki	082234302624
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Shodikin	59	Laki-Laki	082234302624
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mujiono	53	Laki-Laki	085731478168
108	4	3	3	4	3	3	4	4	3	Windi Yuni Astuti	25	Perempuan	087879362975
109	4	3	3	4	3	3	4	4	3	Muhamad nurkiwantoro	27	Laki-Laki	081255063839
110	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Nabiyantri mei mahendra	25	Laki-Laki	082233439669

110	3	3	3	3	3	3	2	3	Nabiyantri mei mahendra	25	Laki-Laki	082233439669
111	4	4	4	4	4	4	4	4	Doni	24	Laki-Laki	085840648713
112	3	3	2	4	3	3	3	4	agus hartono	53	Laki-Laki	082335658275
Nilai/Unsur	397	398	395	447	404	388	397	434	380			
NRR/Unsur	3.54	3.55	3.53	3.99	3.61	3.46	3.54	3.88	3.39			
NRR/Unsur X 25	88.62	88.84	88.17	99.78	90.18	86.61	88.62	96.88	84.82			
NRR Tertimbang/Unsur	0.39	0.39	0.39	0.44	0.4	0.38	0.39	0.43	0.37			
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.58											
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	89.5											



- Beranda
- Buat Survei
- Hasil Survei
- Kotak Saran
- Laporan
- Kegiatan

Tahun

Pilih

Filter

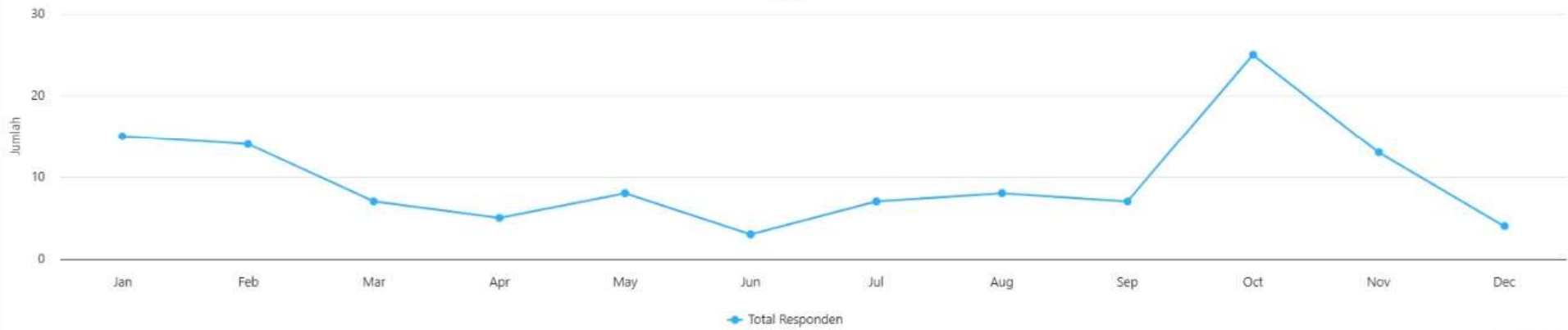
Grafik Total

Grafik Gender

Grafik Umur

Grafik Jumlah Responden

Tahun



JUMLAH SURVEI BERDASARKAN RESPONDEN PADA

Responden

116

JUMLAH SURVEI BERDASARKAN JENIS KELAMIN PADA

Laki-Laki

80

Perempuan

36

- Beranda
- Buat Survei
- Hasil Survei
- Kotak Saran
- Laporan
- Kegiatan

Tahun

Pilih

Filter

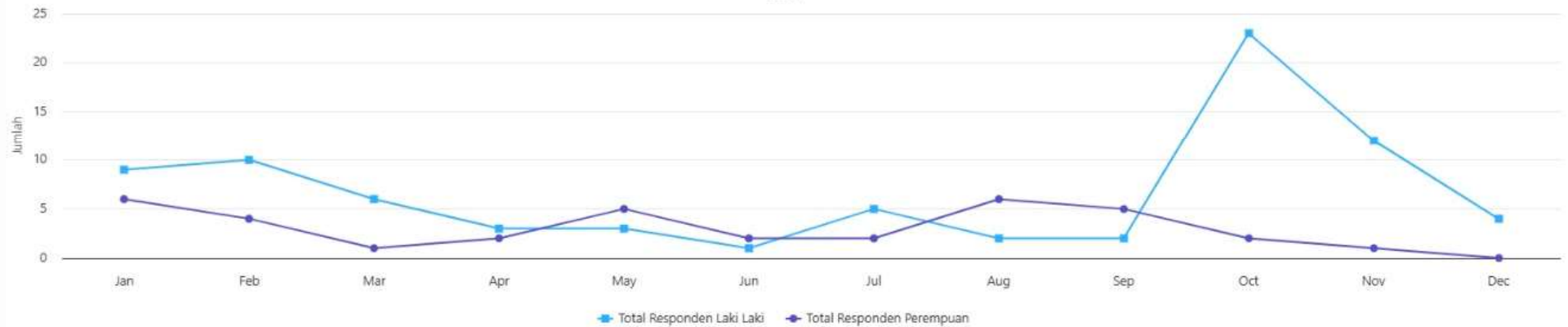
Grafik Total

Grafik Gender

Grafik Umur

Grafik Jumlah Responden Sesuai Jenis Kelamin

Tahun



JUMLAH SURVEI BERDASARKAN RESPONDEN PADA

Responden

116

JUMLAH SURVEI BERDASARKAN JENIS KELAMIN PADA

Laki-Laki

80

Perempuan

36

- Beranda
- Buat Survei
- Hasil Survei
- Kotak Saran
- Laporan
- Kegiatan

Tahun

Pilih

Filter

Grafik Total

Grafik Gender

Grafik Umur

Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Golongan Umur

Tahun



JUMLAH SURVEI BERDASARKAN RESPONDEN PADA

Responden

116

JUMLAH SURVEI BERDASARKAN JENIS KELAMIN PADA

Laki-Laki

80

Perempuan

36

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (foto-foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode Semester II 2024



KECAMATAN TRAWAS
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2024

BABI

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 mengikut sertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai Upaya membangun system 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 public 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 Organisasi perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan public secara terus menerus.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsure pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode II Tahun 2024

No	Unsur	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,54	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,55	B
3	Waktu Penyelesaian	3,53	B
4	Biaya/Tarif	3,99	A
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,61	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,46	B
7	Perilaku Pelaksana	3,54	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,88	A
9	Saranan dan Prasarana	3,39	B

Berdasar 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 ditindak lanjuti 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 table dibawah ini:

Tabel2.Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode 2024


Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TWI	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Dengan diadakan Evaluasi kerja setiap bulandan mengikutsertakan Bimtek dan Sosialisasi				V	Kecamatan Trawas
2	Waktu Penyelesaian	1. Mereview SOP Mengoptimalkan peralatan yang ada untuk mendukung kelancaran pemohon layanan.				V	Kecamatan Trawas
3	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan perbaikan sarana dan prasarana melalui kegiatan pengadaan barang.				V	Kecamatan Trawas

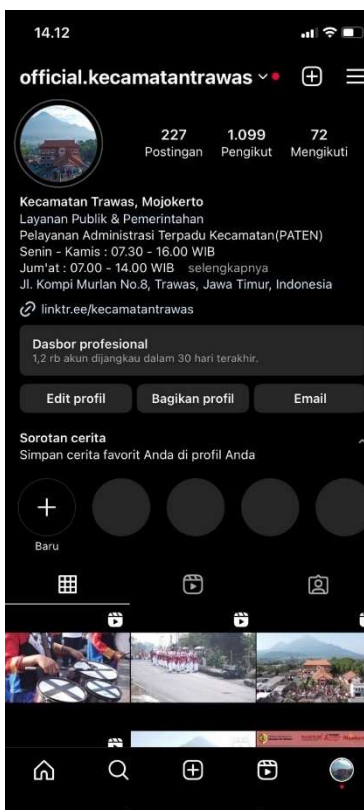
BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sosialisasi Jenis pelayanan baik dengan perangkat desa dan di media sosial	Sudah	Sosialisasi Jenis pelayanan		Peraturan tentang persyaratan pelayanan dan prosedur adalah aturan yang dibakukan oleh Pemerintah, sehingga tidak bisa serta merta dirubah

2	<p>1. Mereview SOP</p> <p>2. Mengoptimalkan peralatan yang ada untuk mendukung kelancaran pemohon.</p>	Sudah	Rapat Review SOP		
3	Meningkatkan Sarana dan Prasarana	Belum	Pengadaan Barang atau kelengkapan Perekaman E-KTP.		

		Sudah	Pelayanan / Pengaduan melalui Media Sosial		
--	--	-------	--	---	--

Trawas, 6 Desember 2024
CAMAT TRAWAS



SUGONDO S.Sos MM.
99PembinaTk I
NIP.196701101990031007

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Kantor Kecamatan Trawas telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80% (realisasi tindak lanjut / jumlah tindak lanjut x100)
 $= \frac{3}{2} \times 100 \%$
 $= 80 \%$
2. Kantor KecamatanTrawas 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.