

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

Periode Januari – Juni 2025



KECAMATAN TRAWAS
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2025

Trawas, Juni 2025

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. Kuisioner	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 disebarkan 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 himbauan 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	Januari 2025	10
2.	Pengumpulan Data	Februari s.d April 2025	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	13
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	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 (enam) bulan adalah sebanyak (32/20) 52.

BAB III

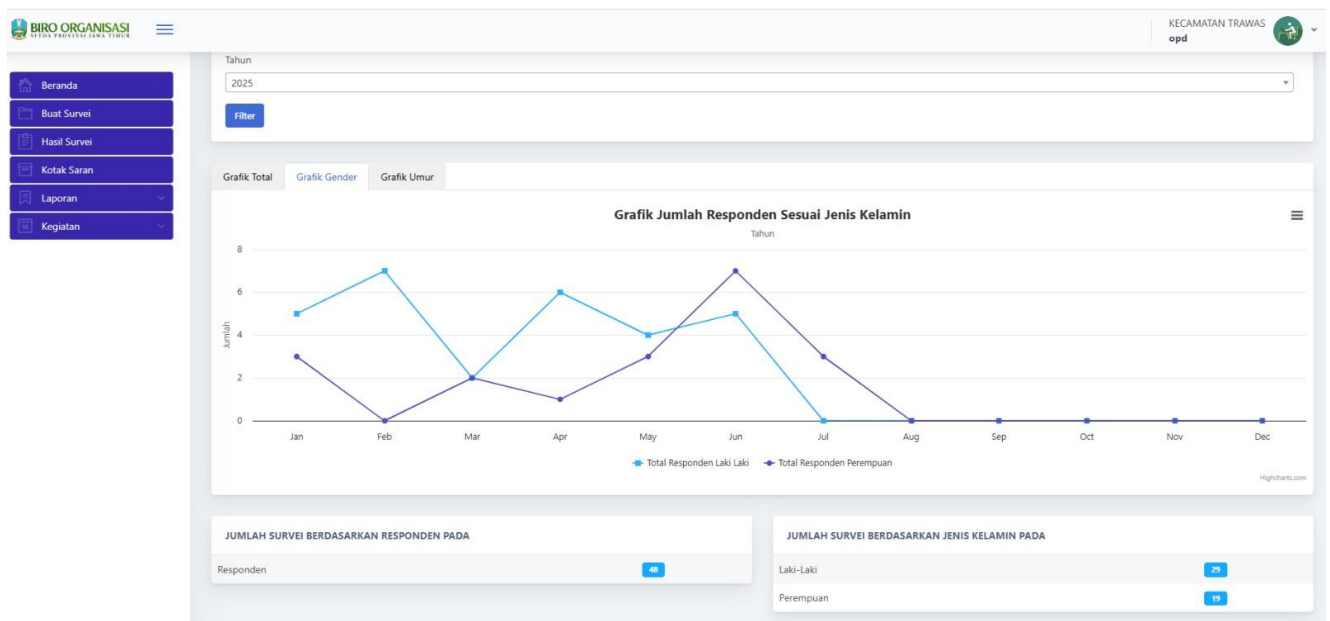
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 52 orang responden Selama 6 Bulan melalui Aplikasi SUKMAE-JATIM, dengan rincian sebagai berikut :

Aplikasi SUKMAE - JATIM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	29	13.92%
		PEREMPUAN	19	9,12 %
	Jumlah		48	23,04%



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

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

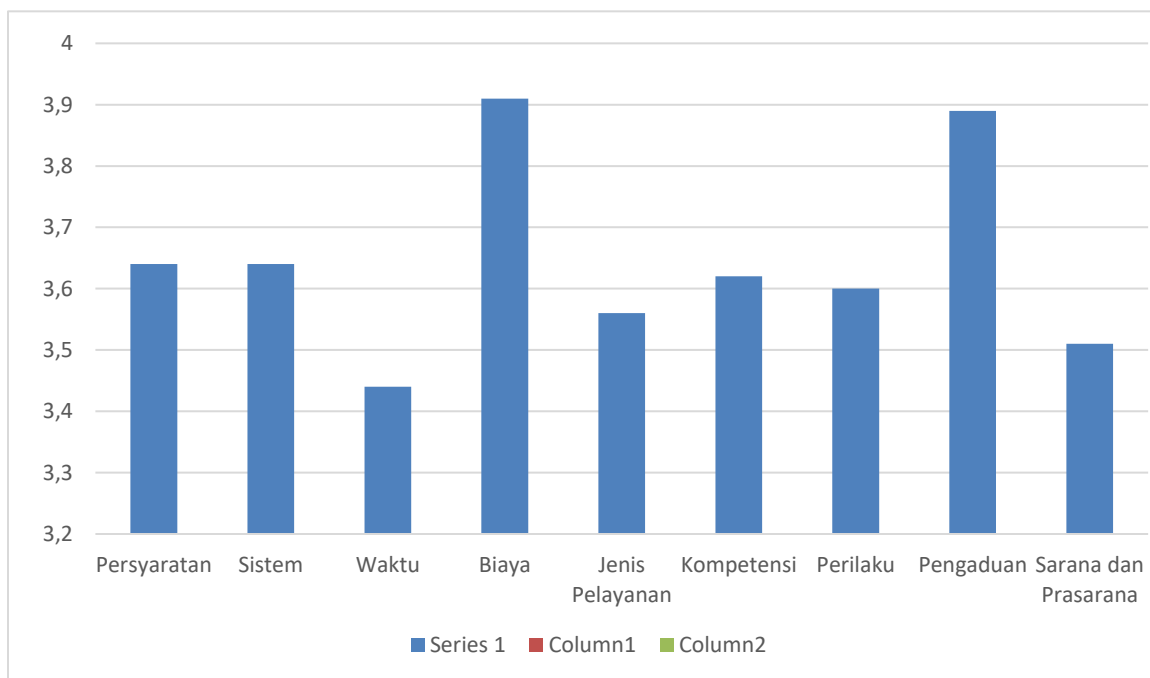
Pengolahan data SKM menggunakan excel template data dari Aplikasi Sukma E- Jatim dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel1.Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,64	3,64	3,44	3,91	3,58	3,62	3,6	3,89	3,51
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	90,26 (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. Waktu penyelesaian dengan nilai 3,44
 - b. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,51
 - c. Jenis Pelayanan dengan nilai 3,58
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - a. Biaya/tariff dengan nilai 3,91
 - b. Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,89
 - c. Sistem 3,64

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
N o	Unsur	Program/Kegiatan	TWI	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Jenis Pelayanan	Sesuai dengan aturan yang ada dan mensosialisasikan produk /jenis pelayanan yang ada			V		Kecamatan Trawas
2	Waktu Penyelesaian	1. Mereview SOP 2. Mengoptimalkan peralatan yang ada untuk mendukung kelancaran pemohon layanan.			V	V	Kecamatan Trawas
3	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan perbaikan sarana dan prasarana melalui kegiatan pengadaan barang.				V	Kecamatan Trawas

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 table berikut:

a. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihatperubahan 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.

BABV

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

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

- Pelaksanaan pelayanan public periode Januari sampai dengan Juni di Kantor Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat Kualitas yang Baik dengan nilai SKM 90,26 (Semester I 2025) .Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu, Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana, serta Produk jenis layanan.
- Sedangkan tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,91, unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,89 serta Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,64.

Trawas, 7 Juli 2025

Plt. CAMAT TRAWAS



Lies Setyautaminingsih, S.P., M.M

Pembina

NIP.197208172009012002

LAMPIRAN

1. Kuisioner

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 OlahData SKM

Laporan Survei

FILTER

OPD

KECAMATAN TRAWAS

UPT

PILIH

BIDANG

Tanggal Mulai

01/01/2025

Tanggal Akhir

06/30/2025

Kegiatan

PILIH

Jenis Survey

Survey dengan 9 Unsur

Cari

Export

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan	Created At
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	3	3	1	4	1	2	3	3	2	Reny nur cahyani	25	Perempuan	081220754107		2025-01-06 15:16:46
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Nur	29	Perempuan	082338521629		2025-01-10 09:44:10
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Anton	48	Laki-Laki	081335237432		2025-01-16 09:37:54
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Fitri Amalia	23	Perempuan	085895750175		2025-01-16 10:24:01

KECAMATAN TRAWAS

opd

33	3	3	2	3	3	3	2	3	2	Yuni	54	Perempuan	081335582259		2025-05-29 11:23:22
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Budi	50	Laki-Laki	085231044488		2025-06-02 08:36:47
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sucipto	49	Laki-Laki	085231177739		2025-06-02 08:45:21
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Anita	31	Perempuan	085335668114		2025-06-04 08:55:07
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Deby	38	Laki-Laki	081333757846		2025-06-04 09:00:29
38	3	3	3	4	4	4	3	3	3	Sasi kinasih	52	Perempuan	081336538847		2025-06-10 09:49:31
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3	laila amalia	19	Perempuan	081936133711		2025-06-11 13:22:08
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wida	21	Perempuan	081214185873		2025-06-17 09:17:27
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Amirinda Nuroman Permatasari	24	Perempuan	087782594027		2025-06-17 12:27:04
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	MUHAMMAD RIZQI JOKO SUTRISNO	25	Laki-Laki	081290648737		2025-06-25 10:26:39
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	DEWI KHANA RIZQOTUL BAROKAH	24	Perempuan	085748249610		2025-06-25 10:26:48
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Suwarni	45	Perempuan	081232728700		2025-06-25 12:03:01
45	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Sodik	62	Laki-Laki	085785449025		2025-06-30 10:43:36
Nilai/Unsur	164	164	155	176	160	163	162	175	158						
NRR/Unsur	3.64	3.64	3.44	3.91	3.56	3.62	3.60	3.89	3.51						
NRR/Unsur X 25	91.11	91.11	86.11	97.78	88.89	90.56	90.00	97.22	87.78						
NRR Tertimbang/Unsur	0.40	0.40	0.38	0.43	0.39	0.40	0.40	0.43	0.39						
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.61														
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	90.26														

EXPORT_SURVEY_2025-01-01_2025-06-30 [Protected View] - Excel

File

Home

Insert

Page Layout

Formulas

Data

Review

View

Help

Acrobat

Tell me what you want to do

PROTECTED VIEW

Be careful—files from the Internet can contain viruses. Unless you need to edit, it's safer to stay in Protected View.

Enable Editing

B1

</

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

Tahun

2025

Filter

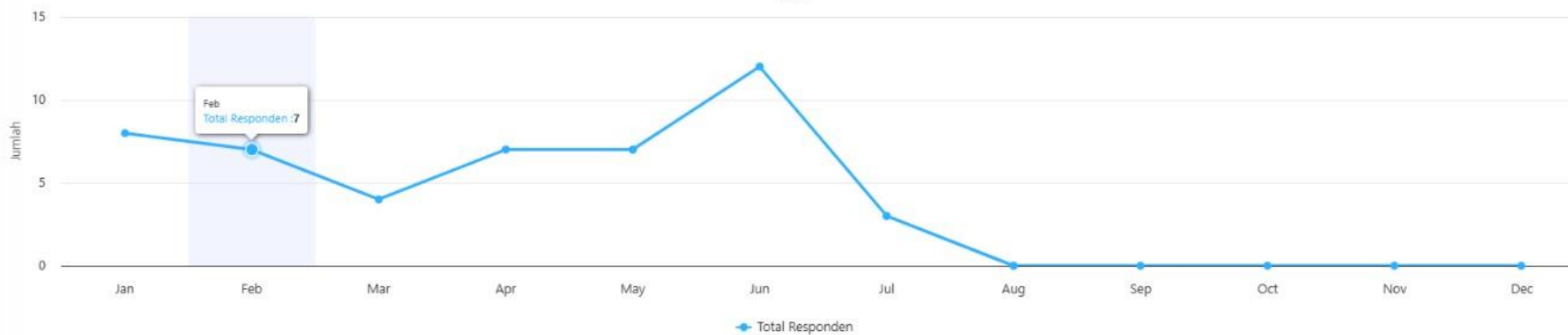
Grafik Total

Grafik Gender

Grafik Umur

Grafik Jumlah Responden

Tahun



Highcharts.com

JUMLAH SURVEI BERDASARKAN RESPONDEN PADA

Responden

48

JUMLAH SURVEI BERDASARKAN JENIS KELAMIN PADA

Laki-Laki

29

Perempuan

19

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

Tahun

2025

Filter

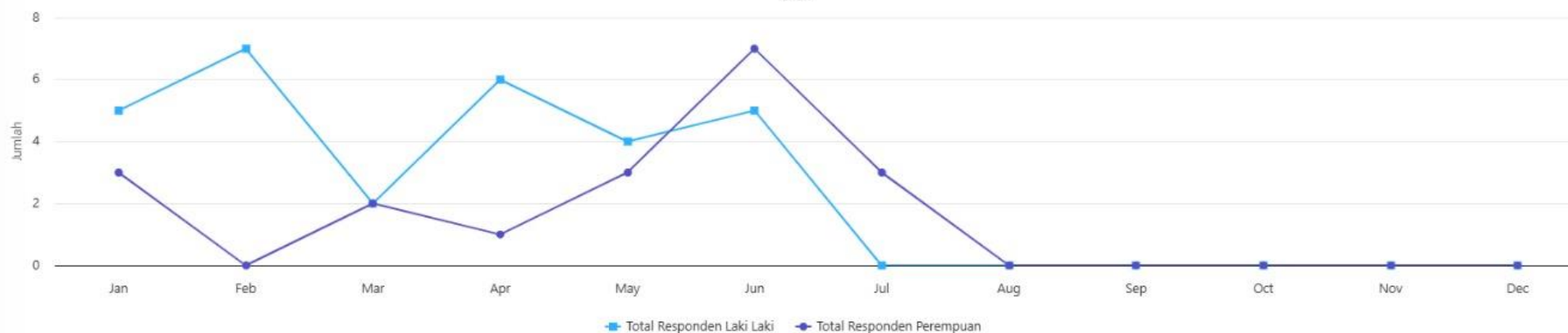
Grafik Total

Grafik Gender

Grafik Umur

Grafik Jumlah Responden Sesuai Jenis Kelamin

Tahun



Highcharts.com

JUMLAH SURVEI BERDASARKAN RESPONDEN PADA

Responden

48

JUMLAH SURVEI BERDASARKAN JENIS KELAMIN PADA

Laki-Laki

29

Perempuan

19

- 🏠 Beranda
- 📁 Buat Survei
- 📄 Hasil Survei
- 📁 Kotak Saran
- 📄 Laporan
- 📅 Kegiatan

Tahun

2025

Filter

Grafik Total

Grafik Gender

Grafik Umur

Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Golongan Umur



JUMLAH SURVEI BERDASARKAN RESPONDEN PADA

Responden

48

JUMLAH SURVEI BERDASARKAN JENIS KELAMIN PADA

Laki-Laki

29

Perempuan

19

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode Semester I 2025



KECAMATAN TRAWAS

KABUPATEN MOJOKERTO

TAHUN 2025

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

DESKRIPSIRENCANATINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan Masyarakat oleh Bagian Organisasi periode 2025 Semester I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsure pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.Ringkasan Hasil SKM Semester I Tahun 2025

No	Unsur	NilaiUnsur	MutuLayanan
1	Persyaratan	3,64	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,64	B
3	Waktu Penyelesaian	3,44	B
4	Biaya/Tarif	3,91	A
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,56	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,62	B
7	Perilaku Pelaksana	3,6	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,89	A
9	Saranan dan Prasarana	3,51	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 Semester I 2025

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TWI	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Evaluasi SOP			V		Kecamatan Trawas
2	Produk Jenis layanan	Sosialisasi tentang jenis pelayanan kepada perangkat desa dan media sosial			V		Kecamatan Trawas
3	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan perbaikan sarana nan 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	RencanaTindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Evaluasi SOP	Sudah	Telah dilakukan rapat evaluasi dengan dispenduk capil terkait penyederhanaan persyaratan pelayanan dan Aplikasi Pelaku Para Dewi		Peraturan tentang persyaratan pelayanan andminduk adalah aturanyang dibakukan olehPemerintah, sehingga tidak bisa serta merta dirubah

2	Sarana dan Prasarana	Belum	Pengadaan barang atau kelengkapan Perekaman E-KTP		
3	Sosialisasi Jenis pelayanan baik dengan perangkat desa maupun dimedia sosial	Sudah	Sosialisasi Jenis pelayanan		

					
--	--	--	--	---	--

Trawas, 2025
Plt. CAMAT TRAWAS



Lies Setyautaminingsih. S.P., M.M
Pembina
NIP.197208172009012002

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 100% (realisasi tindak lanjut / jumlah tindak lanjut x100)
$$= 3/3 \times 100 \%$$

$$= 100 \%$$
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.