



**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN
DESA KABUPATEN JOMBANG**

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2024

Jl. Bupati R Soedirman No. 1A Jombang Kode Pos 61418

dpmd@jombangkab.go.id

Telp. (0321) 861177



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana 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	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Formulir Kuesioner	
2. Responden	
3. Hasil Pengolahan Data SKM Perjenis Layanan	
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto pelaksanaan SKM)	
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam 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, diamanatkan bahwa 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.

Salah satu bentuk pelibatan masyarakat tersebut adalah melalui survei kepuasan masyarakat sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini, setidaknya ada sembilan unsur layanan yang akan menjadi indikator penilaian tingkat kepuasan penyampaian layanan kepada masyarakat.

Dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat diharapkan akan memberikan gambaran secara lebih terhadap rencana-rencana perbaikan kualitas pelayanan baik untuk pencapaian jangka pendek yang segera dapat dinikmati oleh pengguna layanan, ataupun rencana perbaikan dalam jangka menengah dalam rangka mendukung terciptanya pelayanan prima.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai upaya pelibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur-unsur dalam layanan yang dimiliki oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang.

Sasaran pelaksanaan kegiatan survei adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Penyelenggaraan survei kepuasan diharapkan akan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya, misalnya:

- a. Dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pada tiap layanan yang untuk selanjutnya dapat menjadi pedoman dalam upaya perbaikan.
- b. Memberikan gambaran dari sudut pandang masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.
- d. Dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA

2.1 Pelaksana SKM

Survei kepuasan masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang dilaksanakan secara daring melalui aplikasi berbasis website yang diakses melalui tautan https://bit.ly/survei_dpmd_24. Aplikasi tersebut dapat diakses dengan mudah melalui situs pencarian baik menggunakan komputer maupun telepon pintar.

Melalui aplikasi SUKMASANTRI tersebut, masyarakat yang telah menerima layanan dapat memberikan penilaian terhadap unsur-unsur layanan sesuai jenis layanan yang telah diterimanya. Sesuai dengan dokumen standar pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten terdapat 19 (Sembilan belas) jenis layanan dan untuk memudahkan pelaksanaan survei, dari 19 jenis layanan tersebut dikerucutkan menjadi 6 (enam) jenis layanan yang merepresentasikan layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang secara langsung kepada masyarakat, yakni sebagai berikut:

1. Fasilitasi Pembinaan Pembangunan Sarana dan Prasarana Desa;
2. Fasilitasi Pembinaan Pengelolaan Kas dan Aset Desa;
3. Fasilitasi Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintahan Desa;
4. Fasilitasi Pemberdayaan Usaha Ekonomi (PUE) dan Pelatihan Masyarakat;
5. Fasilitasi Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan Desa dan Lembaga Adat Desa;
6. Fasilitasi Pemerintahan Desa Dalam Pemanfaatan Teknologi Tepat Guna;

Dan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pelaksanaan pengisian form survei dan memberikan penilaian, telah dilakukan penyederhanaan link tautan dalam bentuk QR Code yang dibagikan pada saat pelaksanaan pembinaan atau sosialisasi dan juga dipajang di area layanan di kantor DPMD Kabupaten Jombang. Selain itu juga dilakukan pendampingan pengisian oleh petugas layanan yang membidangi supaya pengisian form survei dapat diproses sampai selesai sehingga hasil pengisian survei dapat terekam dan dapat dilaksanakan dengan baik.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei kepuasan masyarakat merupakan metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada masyarakat sebagai responden survei. Data-data tersebut terdiri atas identitas responden yang terdiri atas nama, nomor hp, umur, dan jenis kelamin responden. Data responden ini nantinya akan dijaga kerahasiaannya, sehingga tidak perlu menjadi kekhawatiran meskipun nama dan nomor handphone dicantumkan.

Selanjutnya pertanyaan-pertanyaan ditujukan untuk kebutuhan penilaian kepuasan terhadap jenis layanan melalui 9 (sembilan) unsur-unsur layanan yang meliputi:

- a. **Persyaratan:** kemudahan atas syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, mekanisme, dan prosedur:** kejelasan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu penyelesaian:** jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya/tarif:** biaya 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:** hasil/produk pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. **Kompetensi pelaksana:** pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman pemberi layanan.
- g. **Perilaku pelaksana:** sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan:** kemudahan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan prasarana:** kondisi sarana yang digunakan dalam pelayanan

Responden diberikan lima pilihan jawaban yang merujuk pada kondisi unsur layanan sebagaimana yang dirasakan/dilihat/dipahami selama mendapatkan layanan misalnya “sangat mudah”, “mudah”, “kurang mudah” , “tidak mudah”, “sangat sulit” untuk menilai unsur persyaratan.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data responden Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa selain bertempat di ruang layanan (kantor DPMD) juga dilakukan pengumpulan data responden di luar ruang kerja misalnya pada saat pelaksanaan sosialisasi di ruang rapat pemda atau pada saat pelaksanaan monitoring dan evaluasi ke lapangan.

Pada beberapa bagian di ruang layanan dan ruang kerja telah disediakan gambar “QR code” sehingga responden dengan telepon pintar dapat secara langsung melakukan pemindaian gambar tersebut untuk mengisi link survei.

Sementara pada kegiatan sosialisasi, pembinaan maupun kegiatan pendampingan, gambar “QR code” tersebut ditampilkan pada layar di akhir sesi kegiatan. Sementara kepada responden yang menggunakan laptop atau perangkat lain disediakan tautan yang dapat diketik secara mudah.

2.4 Waktu Pelaksanaan

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa menyelenggarakan survei kepuasan sepanjang tahun dengan penyusunan laporan tiap semester (6 bulan). Walaupun demikian, aplikasi SUKMASANTRI mampu menampilkan hasil pengumpulan data dan hasil pengolahan data penilaian responden setiap saat.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Kelebihan yang diberikan dalam survei secara daring (*online*) adalah kecepatan dan kemampuan untuk menggunakan responden yang sebesar-besarnya tanpa pelibatan tenaga surveyor dan ketersediaan formulir kertas, serta kecepatan dalam menampilkan hasil pengolahan datanya.

Dengan aplikasi SUKMASANTRI tidak dilakukan pembatasan terhadap jumlah responden, namun demikian tetap dilakukan pembatasan untuk setiap responden hanya dapat menilai satu jenis layanan dalam satu tahun berjalan survei, dengan demikian dapat dipastikan tidak ada penilaian berulang oleh responden dalam satu jenis layanan.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh selama kurun waktu 1 Januari s.d. 30 Juni 2024 yaitu 71 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JML (Orang)	%
1.	JENIS KELAMIN	Laki-laki	47	66,2%
		Perempuan	24	33,8%
2.	USIA	< 20 Tahun	1	1,41%
		20 – 29 Tahun	16	22,54%
		30 – 39 Tahun	27	38,03%
		40 – 49 Tahun	17	23,94%
		>50 Tahun	10	14,08%
3.	JENIS LAYANAN	1. Fasiltasi Pembinaan Pembangunan Sarana dan Prasarana Desa	16	22,5%
		2. Fasilitas Pembinaan Pengelolaan Kas dan Aset Desa	2	2,9%
		3. Fasilitas Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintahan Desa	4	5,6%
		4. Fasilitas Pemberdayaan Usaha Ekonomi (PUE) dan Pelatihan Masyarakat	30	42,2%
		5. Fasilitas Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan Desa dan Lembaga Adat Desa	17	23,9%
		6. Fasilitas Pemerintahan Desa Dalam Pemanfaatan Teknologi Tepat Guna	2	2,9%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai kepuasan terhadap layanan dinyatakan dalam sebuah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan penggambaran kondisi sebagai berikut:

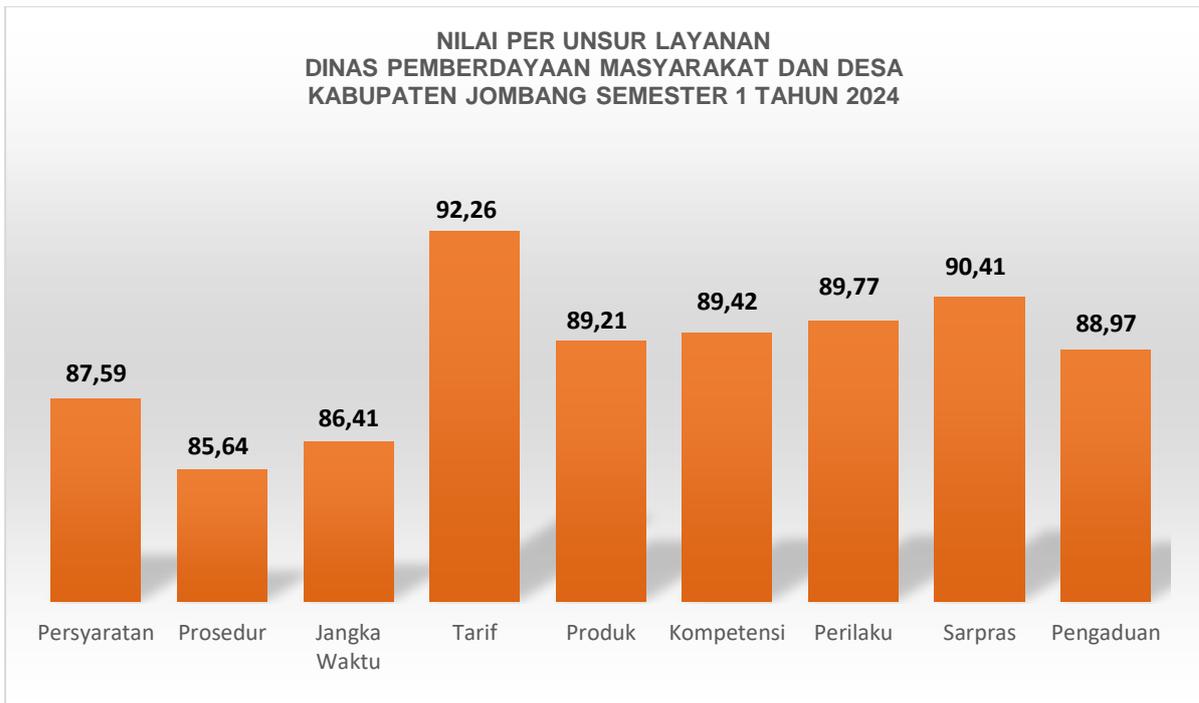
IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100	A	Sangat Baik

Hasil survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut:

	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	87,59	85,64	86,41	92,27	89,21	89,42	89,77	90,41	88,97
Mutu Layanan per Unsur	B	B	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	88,8								
Kinerja Unit Layanan	(A atau Sangat Baik)								

Keterangan :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Prosedur
- U3 : Jangka waktu
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Layanan
- U6 : Kompetensi Petugas
- U7 : Sikap Petugas
- U8 : Sarana/Prasarana
- U9 : Pengelolaan Pengaduan



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari 9 (sembilan) unsur layanan yang telah diukur pada pelaksanaan survei, terdapat 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai terendah dan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi, yakni sebagai berikut:

a. Tiga unsur dengan nilai terendah adalah:

1. Prosedur (85,64)
2. Jangka waktu (86,41)
3. Persyaratan (87,59).

b. Tiga unsur dengan nilai tertinggi adalah:

1. Tarif (92,27)
2. Sarana prasarana (90,41)
3. Perilaku (89,77).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut “Pelayanan agar terus ditingkatkan khususnya dari sisi kejelasan persyaratan dan prosedur”

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Prosedur, yang berkaitan dengan layanan yang akan diakses oleh pengguna layanan dirasa masih kurang jelas oleh pengguna layanan.
- Jangka waktu penyelesaian pelayanan, masih dirasakan belum cepat oleh pengguna layanan karena keterbatasan personil serta dibutuhkan ketelitian, sehingga membutuhkan waktu yang lebih.
- Persyaratan, yang berkaitan dengan layanan yang akan diakses oleh pengguna layanan dirasa masih banyak jenisnya dan kadang kurang jelas oleh pengguna layanan.

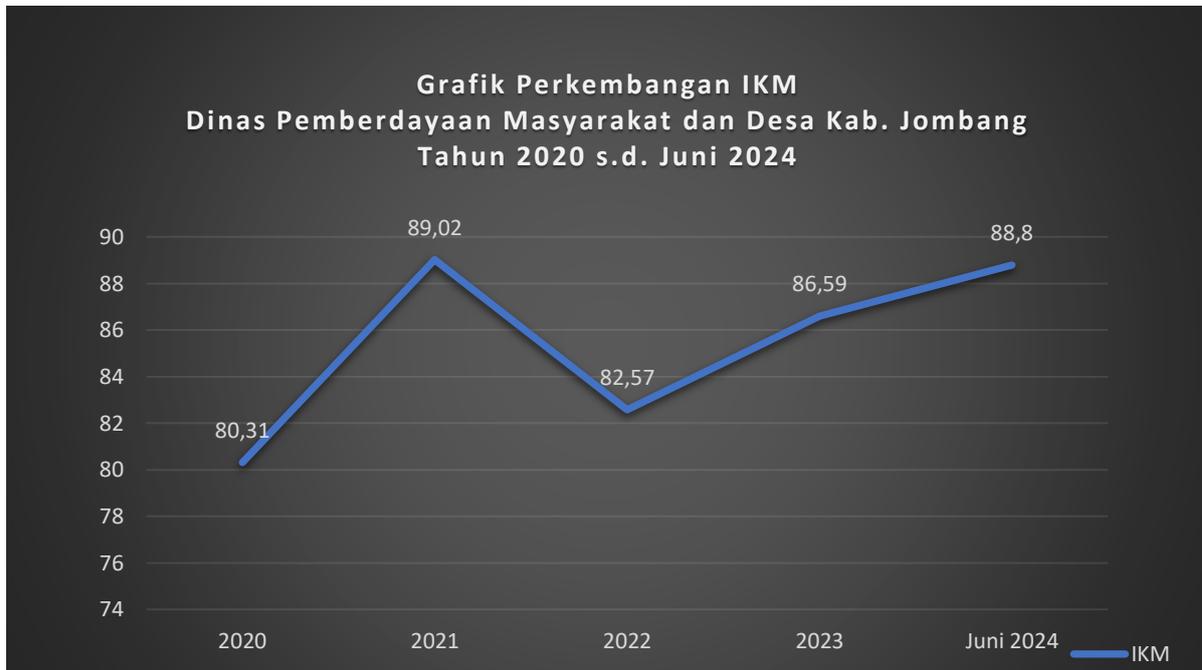
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei tersebut kiranya perlu disusun rencana perbaikan terhadap unsur-unsur yang termasuk dalam 3 kategori nilai terendah melalui diskusi internal pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dengan melibatkan pejabat penanggung jawab pelayanan. Rencana tindak lanjut dalam bentuk program/kegiatan dan target pelaksanaan melalui jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (12 s.d. 24 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan) setelah hasil survei ditetapkan.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Perbaikan di Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur yang ada, dalam dokumen SPP, akan ditindak lanjuti dengan pembuatan flyer/poster yang dipajang di ruang layanan				√	DPMD (masing-masing bidang penyelenggara layanan)
2	Waktu Penyelesaian	Monitoring dan evaluasi terhadap jangka waktu pemberian pelayanan dengan mengoptimalkan penggunaan aplikasi sabdopalon dan pengembangannya agar mempermudah dan mempersingkat waktu layanan					DPMD (disampaikan pemahaman pada saat Forum Konsultasi Publik Th. 2025)
3	Persyaratan layanan	Monitoring dan evaluasi terhadap penyampaian persyaratan agar mudah diakses dan dimengerti masyarakat pengguna layanan				√	DPMD (masing-masing bidang penyelenggara layanan)

4.3 Perkembangan Nilai IKM

Berdasarkan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan pada tahun-tahun sebelumnya, kiranya dapat diketahui perkembangan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang yang menjadi gambaran atas keberhasilan dalam upaya perbaikan layanan yang telah dilakukan.



Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sejak tahun 2022 terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan komitmen Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam upaya perbaikan terus menerus dalam pelaksanaan kegiatan layanan kepada masyarakat.

BAB V KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 85,02 dengan penilaian kurun waktu tahun 2020 sampai dengan pertengahan tahun 2024.
- Dalam pelaksanaan pelayanan publik memerlukan komitmen bersama mulai dari pimpinan perangkat daerah sampai dengan petugas layanan, serta diperlukan evaluasi yang berkelanjutan dalam rangka perbaikan kualitas layanan.
- Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat
- Dari hasil laporan SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang terlihat nilai dari tiap-tiap unsur layanan sehingga dapat diketahui unsur apa yang mendapat nilai rendah guna dilakukan evaluasi dan perbaikan kedepannya. Yaitu sarana prasarana layanan, waktu penyelesaian, persyaratan layanan. Dalam laporan ini juga telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan.

Jombang, Agustus 2024

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DAN DESA KABUPATEN JOMBANG**



SHOLAHUDDIN HADI SUCIPTO, S.STP, M.Si

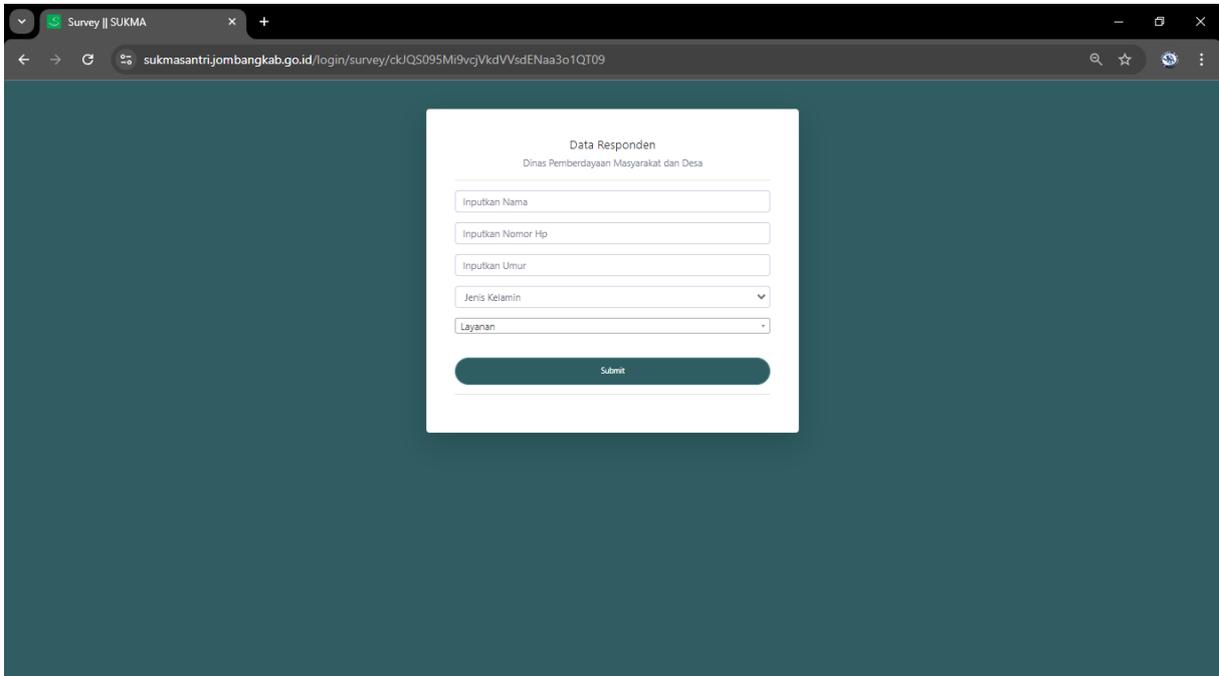
Pembina Utama Muda

NIP. 19791208 200003 1 001

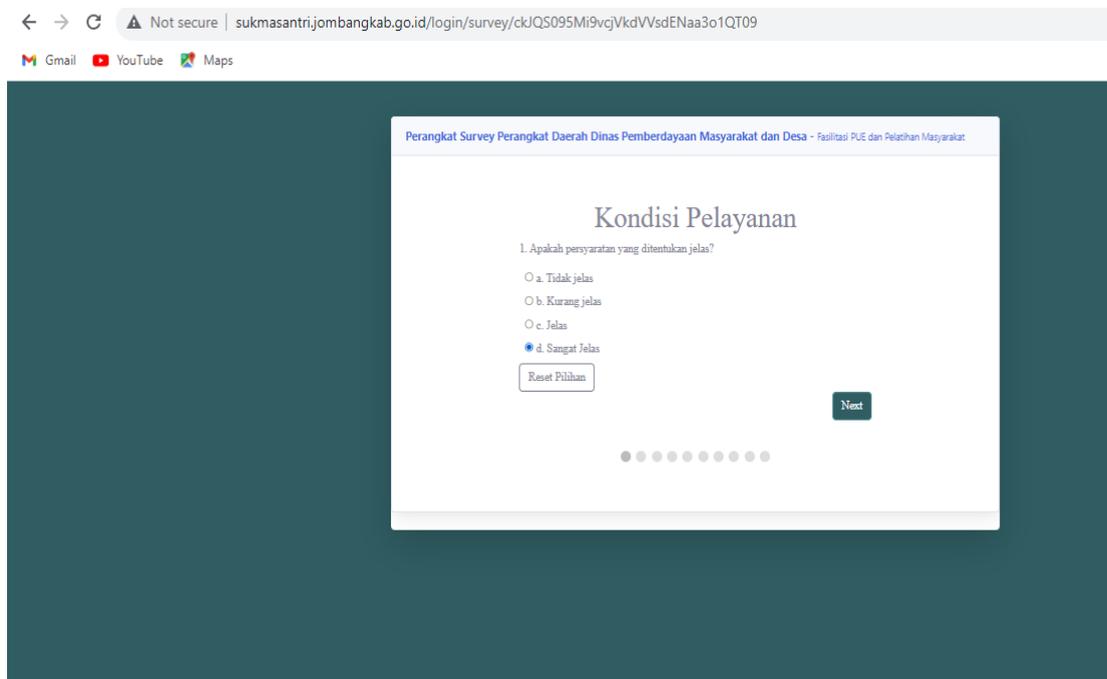
LAMPIRAN

1. Formulir Kuesioner

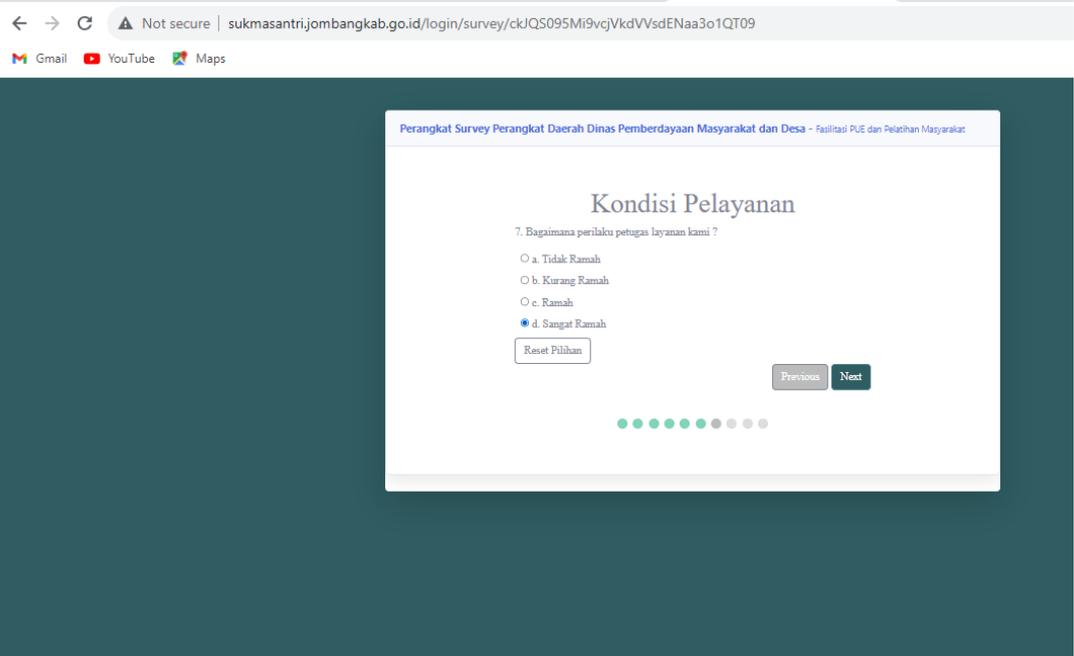
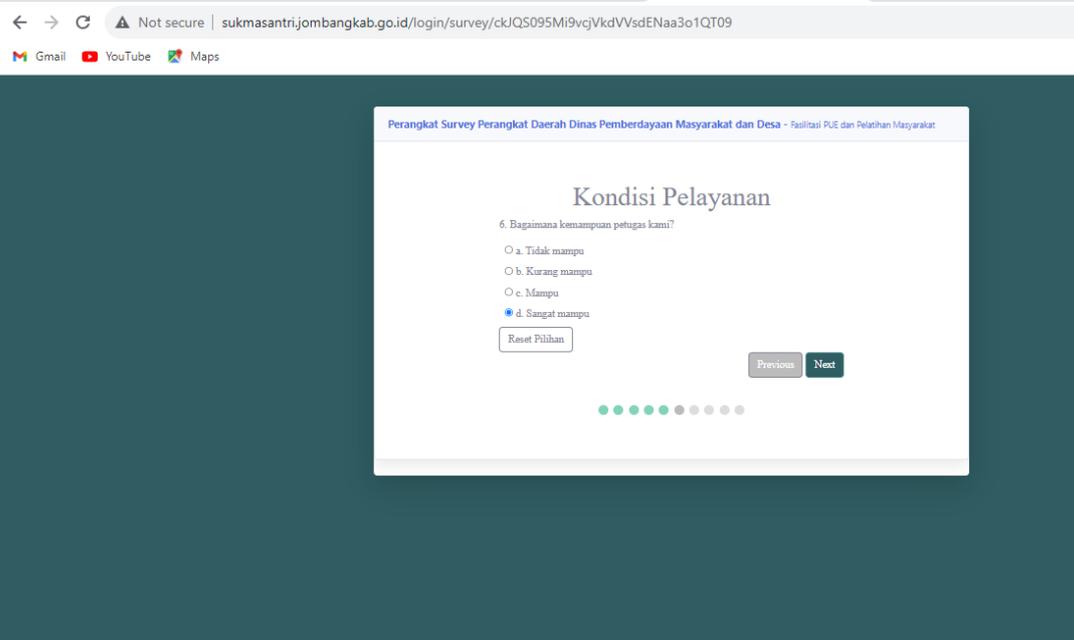
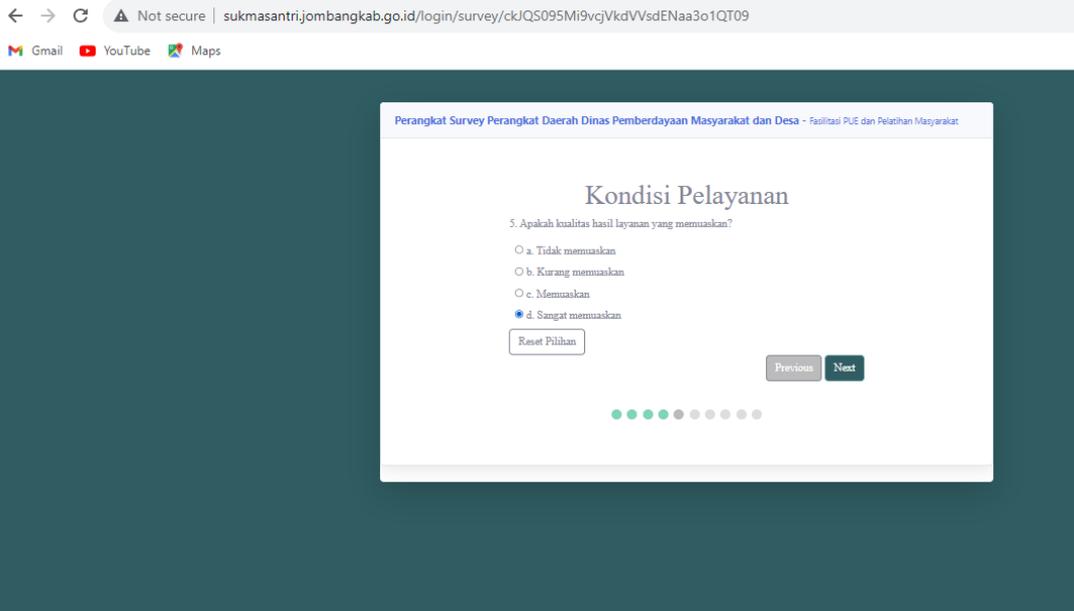
Formulir SKM yang digunakan pada Tahun 2024 menggunakan aplikasi berbasis website SUKMASANTRI

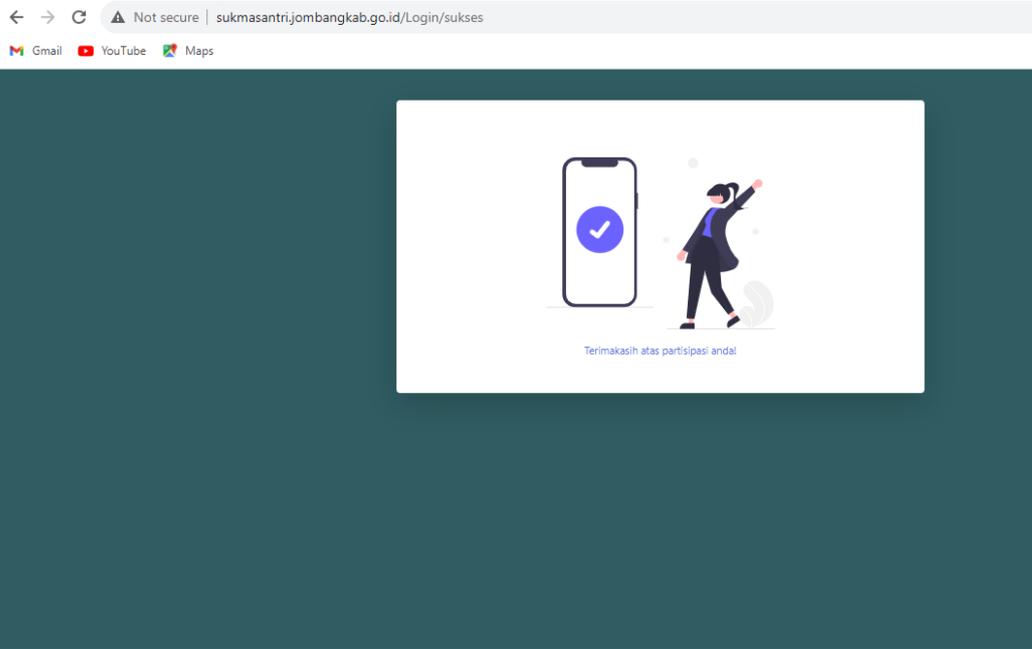
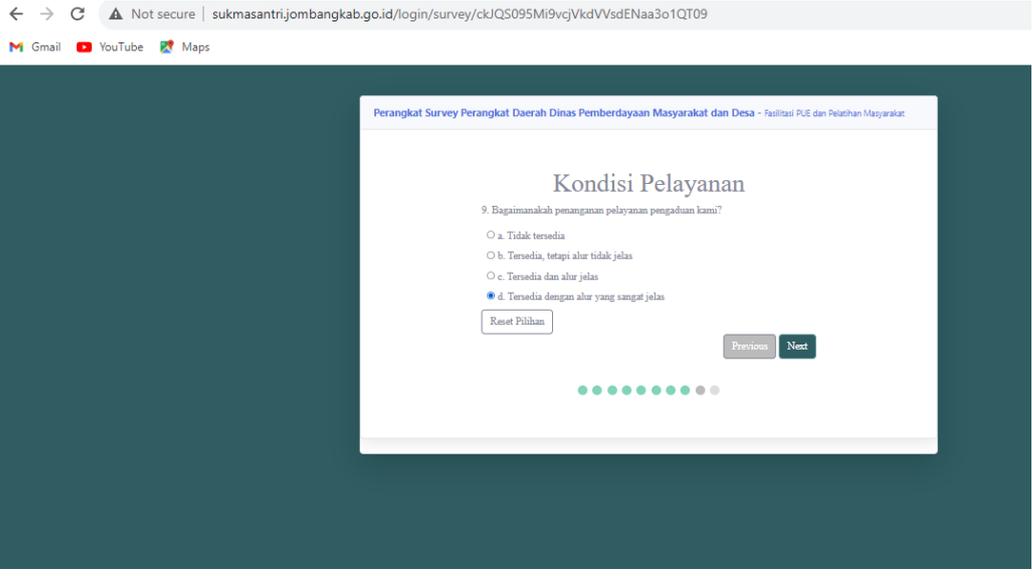
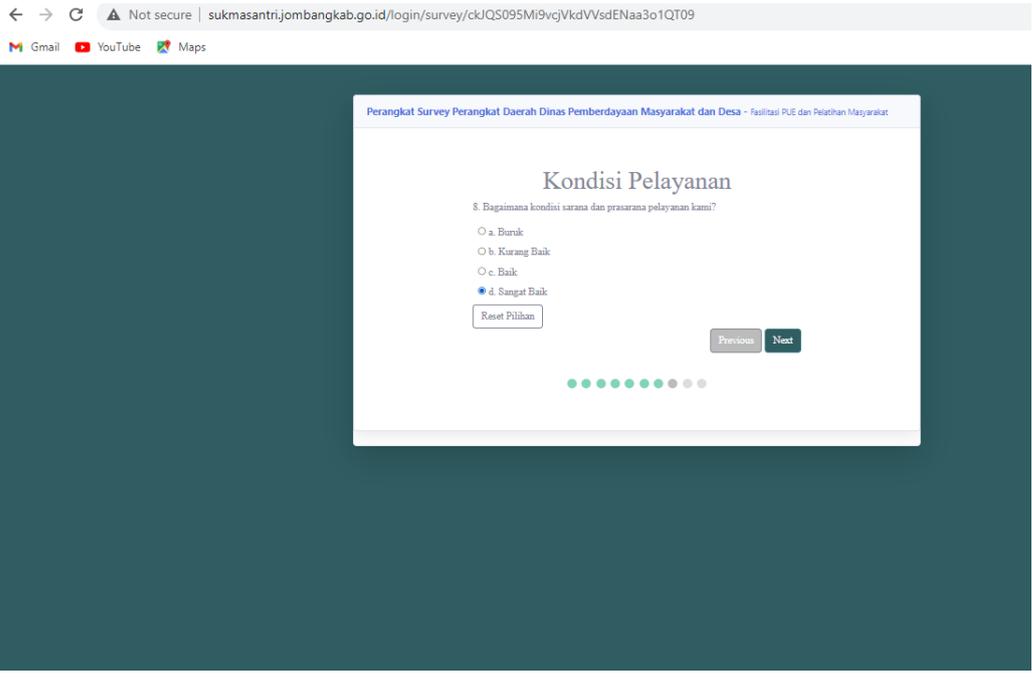


The screenshot shows a web browser window with the URL `sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ckJQS095Mi9vcjVkdVVsdlENaa3o1QT09`. The page displays a form titled "Data Responden" for the "Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa". The form includes the following fields: "Inputkan Nama", "Inputkan Nomor Hp", "Inputkan Umur", "Jenis Kelamin" (a dropdown menu), and "Layanan" (a dropdown menu). A "Submit" button is located at the bottom of the form.



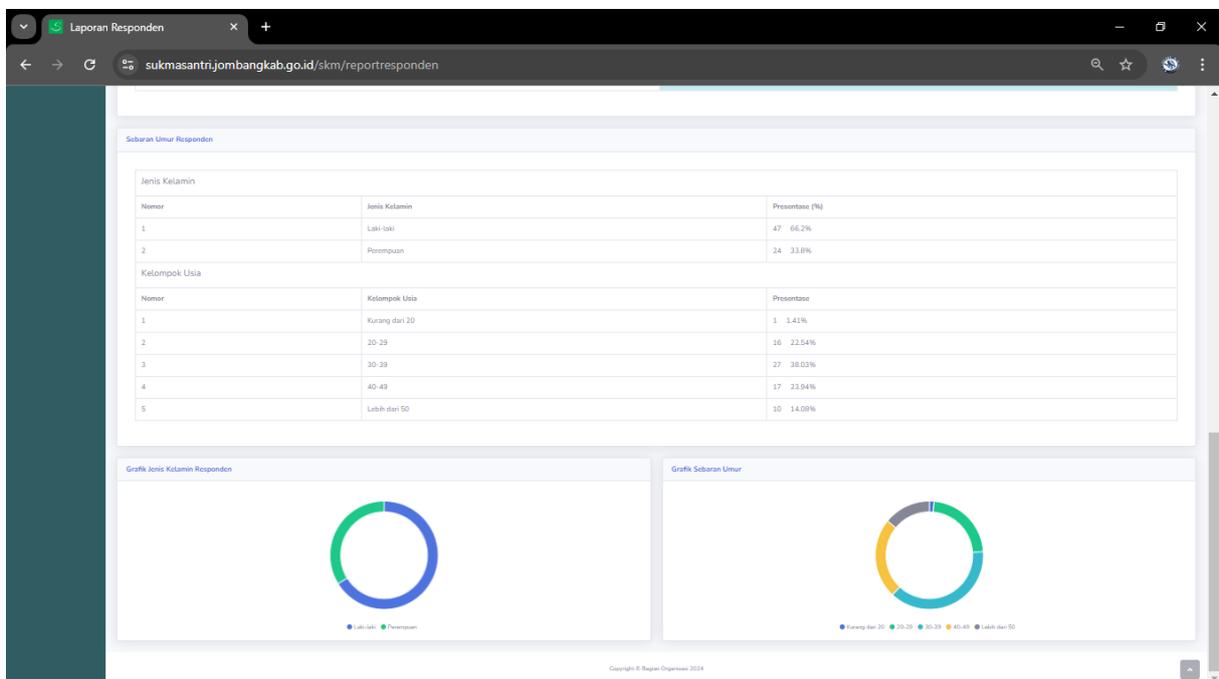
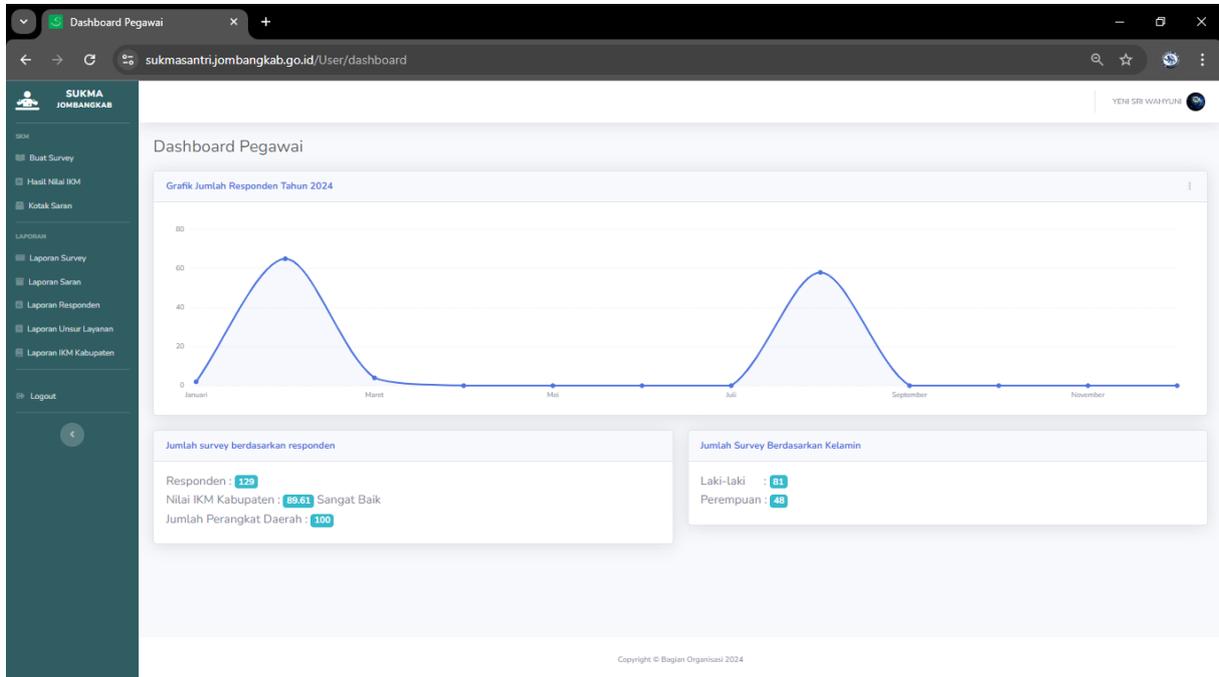
The screenshot shows a web browser window with the URL `sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ckJQS095Mi9vcjVkdVVsdlENaa3o1QT09`. The page displays a survey question titled "Kondisi Pelayanan" under the heading "Perangkat Survey Perangkat Daerah Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa - Fasilitas PUE dan Pelatihan Masyarakat". The question is: "1. Apakah persyaratan yang ditentukan jelas?". The options are: "a. Tidak jelas", "b. Kurang jelas", "c. Jelas", and "d. Sangat Jelas". The "d. Sangat Jelas" option is selected. There is a "Reset Pilihan" button and a "Next" button. A progress indicator at the bottom shows 10 dots, with the first one filled.





2. RESPONDEN

adalah data responden survei IKM pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang yang tercatat 71 orang pada aplikasi Sukmasantri yang dapat diakses pada portal <http://sukmasantri.jombangkab.go.id>



3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, sehingga diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2024 88,8 (Sangat Baik)

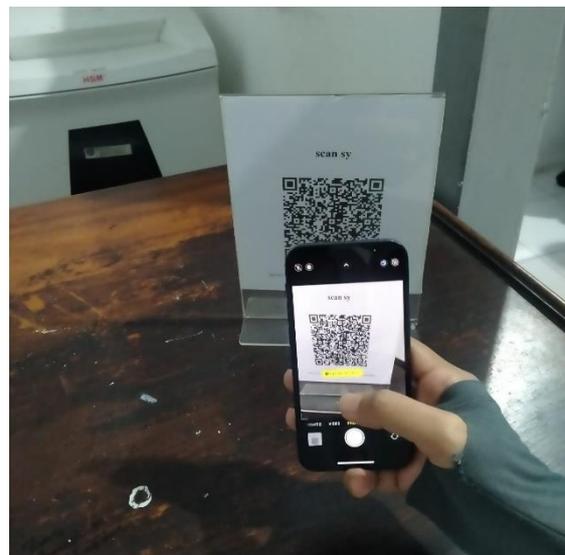
Laporan IKM Kabupaten

sukmasantrijombangkab.go.id/skm/lkab

Tabel IKM PD - dengan rata-rata IKM pada layanan yang memiliki responden

Nomor	Perangkat Daerah	Unsur layanan									Rata-rata	L	P
		Peryaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk Spesifikasi Pelayanan	Kepetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan			
1	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa												
	Fasilitasi Pembinaan Pembangunan Sarana dan Prasarana Desa	82,81	82,81	82,81	87,5	81,25	81,25	84,38	82,81	81,25	82,99 - Baik	10	6
	Fasilitasi Pembinaan Pengelolaan Kas dan Aset Desa	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 - Sangat Baik	1	1
	Fasilitasi Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintahan Desa	87,5	87,5	87,5	87,5	87,5	87,5	93,75	87,5	87,5	88,19 - Baik	4	0
	Fasilitasi PUE dan Pelatihan Masyarakat	88,33	82,5	84,17	93,33	84,17	88,33	89,17	88,33	84,17	86,94 - Baik	17	13
	Fasilitasi Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan Desa dan Lembaga Adat Desa	79,41	73,53	76,47	85,29	82,35	79,41	83,82	83,82	80,88	80,56 - Baik	13	4
	Fasilitasi Pemerintahan Desa dalam Pemanfaatan Teknologi Tepat Guna	87,5	87,5	87,5	100	100	100	87,5	100	100	94,44 - Sangat Baik	2	0
	Nilai rata-rata per unsur 6	87,59	85,64	86,41	92,27	89,21	89,42	89,77	90,41	88,97	88,85 - Sangat Baik	71	
	Total layanan - 6	525,55	513,84	518,45	553,62	535,27	536,49	538,62	542,46	533,8	4798,1	47	24
	Rata-rata	87,59	85,64	86,41	92,27	89,21	89,42	89,77	90,41	88,97	88,85 - Sangat Baik	71	

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (foto pelaksanaan survei)



5. Laporan Hasil Tindak Lanjut dari Hasil SKM Periode Sebelumnya (Tahun 2023)

Hasil Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 telah ditindaklanjuti dengan pelaksanaan Forum Konsultasi Publik yang bertemakan Reviu Dokumen SPP yang dilaksanakan pada tanggal 27 Februari 2024.

Analisis, Prioritas Perbaikan Unsur Dan Rencana Tindak Lanjut dari Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Tahun 2024)				Penanggungjawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Jangka Waktu Pelayanan	Dalam pelaksanaan Forum Konsultasi Publik disampaikan bahwa Jangka Waktu Pelaksanaan terkait layanan yang dilaksanakan sudah sesuai dan tidak molor dari yang ditetapkan yang mungkin dapat memberikan efek buruk pada pengguna layanan, hanya saja memang tidak bisa secepat yang dimau oleh pengguna layanan. Contohnya pencairan BK dikarenakan ini melibatkan banyak pihak (OPD) dan juga terkadang terdapat kendala aplikasi pendukung mislanya Srikandi persuratan, sehingga terkadang kurang sesuai ekspektasi masyarakat. Akan tetapi setelah persyaratan dinyatakan lengkap maka segera diproses pengajuan sesuai prosedur.	√				Kepala dinas dan bidang penyelenggara layanan
2.	Prosedur	Semakin digencarkan publikasi terkait Dokumen Standar Pelayanan Publik (SPP) yang memuat terkait persyaratan dan prosedur dari masing-masing jenis layanan, baik melalui web dan juga media sosial			√		Sekretaris dinas dan tim
3.	Produk Layanan	Semakin digencarkan publikasi terkait Dokumen Standar Pelayanan Publik (SPP) yang memuat terkait produk layanan dari masing-masing jenis layanan, baik melalui web dan juga media sosial			√		Sekretaris dinas dan tim

Sukma Santri
Laporan Layanan Berdasarkan Unsur
 Periode 01 Januari 2024 - 30 Juni 2024
 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Fasilitasi Pembinaan Pembangunan Sarana dan Prasarana Desa

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	82.81	Baik
2	Prosedur	82.81	Baik
3	Waktu	82.81	Baik
4	Biaya/Tarif	87.5	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	81.25	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	81.25	Baik
7	Perilaku Pelaksana	84.38	Baik
8	Sarana dan Prasarana	82.81	Baik
9	Penanganan Pengaduan	81.25	Baik
	IKM Perjenis Layanan	82.99	Baik

Fasilitasi Pembinaan Pengelolaan Kas dan Aset Desa

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	100	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	100	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
	IKM Perjenis Layanan	100	Sangat Baik

Fasilitasi Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintahan Desa

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	87.5	Baik

2	Prosedur	87.5	Baik
3	Waktu	87.5	Baik
4	Biaya/Tarif	87.5	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	87.5	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87.5	Baik
7	Perilaku Pelaksana	93.75	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	87.5	Baik
9	Penanganan Pengaduan	87.5	Baik
	IKM Perjenis Layanan	88.19	Baik

Fasilitasi PUE dan Pelatihan Masyarakat

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	88.33	Sangat Baik
2	Prosedur	82.5	Baik
3	Waktu	84.17	Baik
4	Biaya/Tarif	93.33	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	84.17	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	88.33	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	89.17	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	88.33	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	84.17	Baik
	IKM Perjenis Layanan	86.94	Baik

Fasilitasi Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan Desa dan Lembaga Adat Desa

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	79.41	Baik
2	Prosedur	73.53	Kurang Baik
3	Waktu	76.47	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	85.29	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	82.35	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	79.41	Baik
7	Perilaku Pelaksana	83.82	Baik
8	Sarana dan Prasarana	83.82	Baik
9	Penanganan Pengaduan	80.88	Baik
	IKM Perjenis Layanan	80.56	Baik

Fasilitasi Pemerintahan Desa dalam Pemanfaatan Teknologi Tepat Guna

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	87.5	Baik
2	Prosedur	87.5	Baik
3	Waktu	87.5	Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	87.5	Baik
8	Sarana dan Prasarana	100	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
	IKM Perjenis Layanan	94.44	Sangat Baik

Nilai IKM Perangkat Daerah : 88.855

Sebaran Umur Responden

Nomor	Jenis Layanan	IKM	Keterangan
1	Fasilitasi Pembinaan Pembangunan Sarana dan Prasarana Desa	82.99	Baik
2	Fasilitasi Pembinaan Pengelolaan Kas dan Aset Desa	100	Sangat Baik
3	Fasilitasi Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintahan Desa	88.19	Baik
4	Fasilitasi PUE dan Pelatihan Masyarakat	86.94	Baik
5	Fasilitasi Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan Desa dan Lembaga Adat Desa	80.56	Baik
6	Fasilitasi Pemerintahan Desa dalam Pemanfaatan Teknologi Tepat Guna	94.44	Sangat Baik

Rata-rata IKM

88.85

Sangat Baik

Sebaran Umur Responden

Nomor	Jenis Layanan	S1 2024	S2 2024
1	Fasilitasi Pembinaan Pembangunan Sarana dan Prasarana Desa	16	22
2	Fasilitasi Pembinaan Pengelolaan Kas dan Aset Desa	2	16
3	Fasilitasi Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintahan Desa	4	6
4	Fasilitasi PUE dan Pelatihan Masyarakat	30	3
5	Fasilitasi Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan Desa dan Lembaga Adat Desa	17	9
6	Fasilitasi Pemerintahan Desa dalam Pemanfaatan Teknologi Tepat Guna	2	2
Total Responden		71	58

Sebaran Umur Responden Berdasarkan Bulan

Nomor	Jenis Layanan	Jan	Feb	Mar	Aprl	Mei	Juni	Juli	Agus	Sep	Okt	Nov	Des
1	Fasilitasi Pembinaan Pembangunan Sarana dan Prasarana Desa	2	11	3	0	0	0	0	22	0	0	0	0
2	Fasilitasi Pembinaan Pengelolaan Kas dan Aset Desa	0	2	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0
3	Fasilitasi Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintahan Desa	0	3	1	0	0	0	0	6	0	0	0	0
4	Fasilitasi PUE dan Pelatihan Masyarakat	0	30	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0
5	Fasilitasi Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan Desa dan Lembaga Adat Desa	0	17	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0
6	Fasilitasi Pemerintahan Desa dalam Pemanfaatan Teknologi Tepat Guna	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Total Responden		2	65	4	0	0	0	0	58	0	0	0	0
Total Responden Keseluruhan		129											

Sebaran Umur Responden

Jenis Kelamin		
Nomor	Jenis Kelamin	Presentase (%)
1	Laki-laki	47 66.2%
2	Perempuan	24 33.8%
Kelompok Usia		

Nomor	Kelompok Usia	Presentase
1	Kurang dari 20	1 1.41%
2	20-29	16 22.54%
3	30-39	27 38.03%
4	40-49	17 23.94%
5	Lebih dari 50	10 14.08%

Copyright © Bagian Organisasi 2024