



# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### 2025

#### KECAMATAN MOJOWARNO



# DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	7
BAB III	9
HASIL TINDAK LANJUT SKM	9
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	18

# **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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Kecamatan Mojowarno menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kecamatan Mojowarno. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Sukmasantri yang sudah terintegrasi dengan Aplikasi Sukma E-Jatim Provinsi Jawa Timur. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Kecamatan Mojowarno yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan oleh Kecamatan Mojowarno sepanjang tahun secara real time. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat disusun menyesuaikan kebutuhan pelaporan. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat setiap saat melalui aplikasi Sukmasantri

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Kelebihan yang diberikan dalam survei secara daring 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 II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

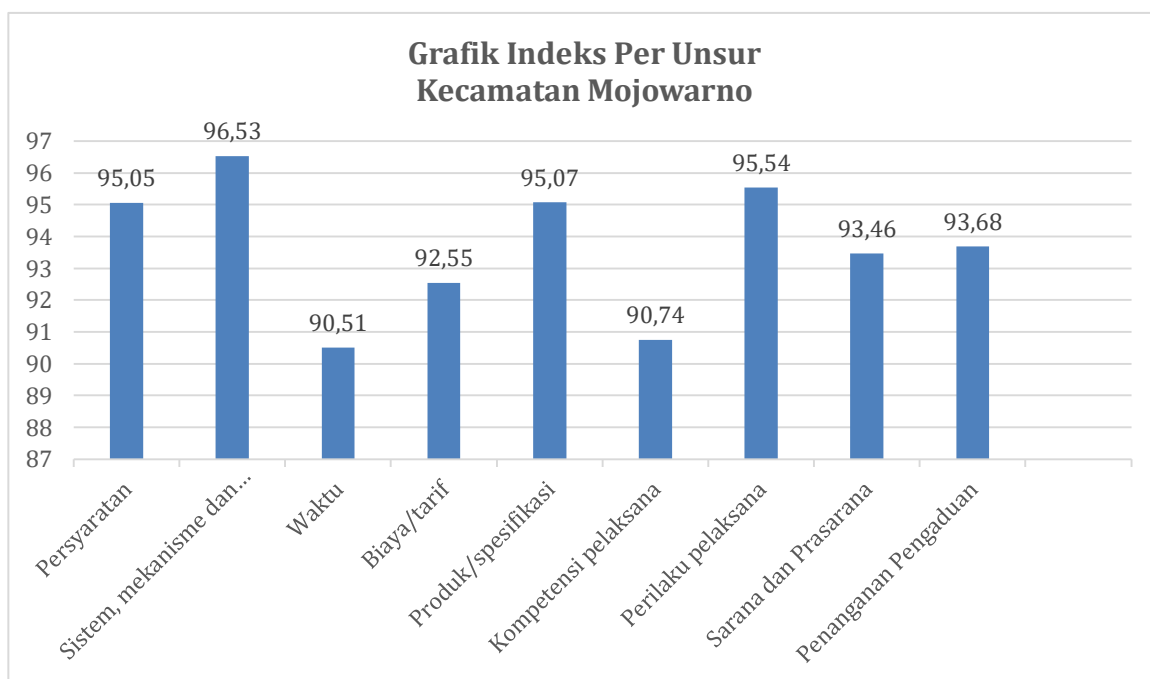
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 112 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	67	59.82%
		Perempuan	45	40.18%
2	Usia	< 20 tahun	33	29.46%
		20 - 29 tahun	38	33.93%
		30 - 39 tahun	18	16.07%
		40 - 49 tahun	16	14.29%
		> 50 tahun	7	6.25%
3	Jenis layanan	Fasilitasi Rekomendasi SKCK	59	52.68%
		Fasilitasi Cetak KTP Elektronik	8	7.14%
		Fasilitasi Aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital)	4	3.57%
		Fasilitasi Pindah Penduduk Antar Desa/Kecamatan	15	13.39%
		Fasilitasi Dispensasi Nikah	1	0.89%
		Fasilitasi Pelayanan Surat Lainnya	25	22.32%

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	Persyar- atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila- ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Fasilitasi Rekomendasi SKCK	59	93.64	91.95	89.83	92.8	86.86	90.25	92.37	92.37	88.56	90.96
2.	Fasilitasi Cetak KTP Elektronik	8	90.63	96.88	78.13	87.5	96.88	96.88	96.88	84.38	93.75	91.32
3.	Fasilitasi Aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital)	4	100	100	93.75	100	100	75	100	100	93.75	95.83
4.	Fasilitasi Pindah Penduduk Antar Desa/Kecamatan	15	95	98.33	93.33	100	96.67	93.33	95	95	95	95.74
5.	Fasilitasi Dispensasi Nikah	1	100	100	100	75	100	100	100	100	100	97.22
6.	Fasilitasi Pelayanan Surat Lainnya	25	91	92	88	100	90	89	89	89	91	91
Rerata IKM Per Unsur			95.05	96.53	90.51	92.55	95.07	90.74	95.54	93.46	93.68	93.68
IKM Unit Layanan			93.68									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Secara umum, tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Mojowarno sangat baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan antara lain:

- a. Waktu : 90,51
- b. Biaya/tarif : 92,55
- c. Kompetensi pelaksana : 90,74

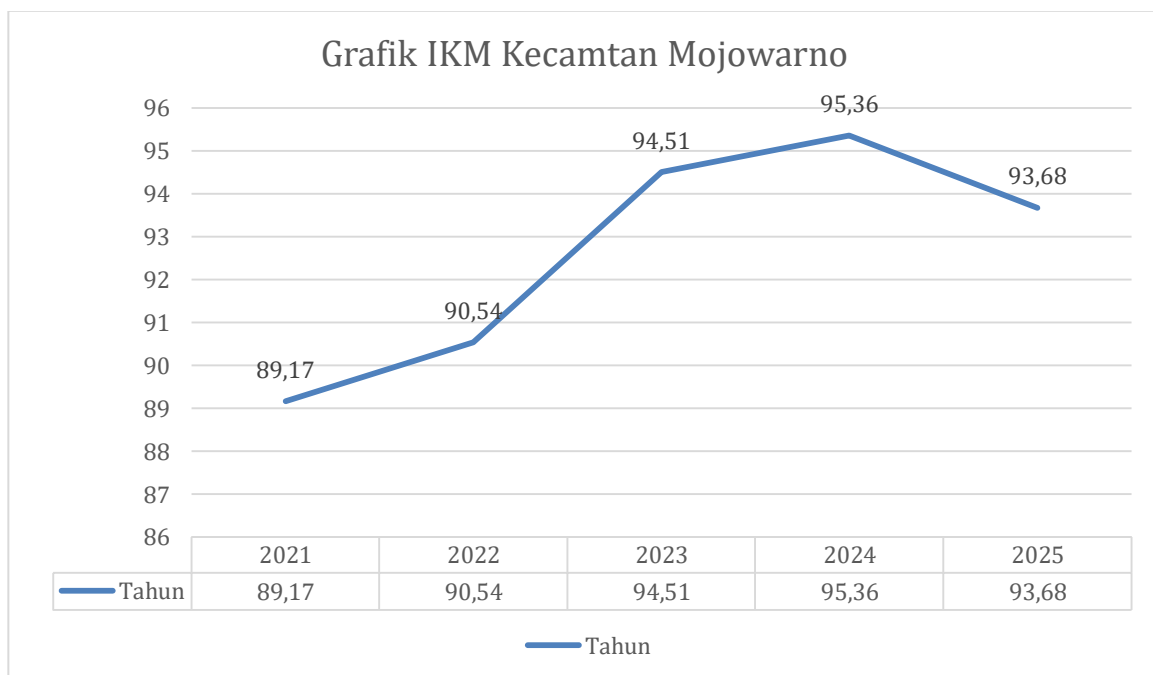
Waktu pelayanan, kompetensi pelaksana dan biaya/tarif merupakan tiga unsur yang menjadi fokus perbaikan ke depan agar mutu pelayanan publik semakin prima.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. fokus utama kami adalah melakukan evaluasi SOP pelayanan dan meningkatkan kapasitas SDM untuk percepatan waktu layanan, serta melakukan evaluasi ulang terhadap biaya/tarif. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No .	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu	Melakukan Evaluasi dan monitoring waktu pelayanan secara berkala	November 2025	Kecamatan Mojowarno
2	Biaya/tarif	Melakukan evaluasi ulang terhadap biaya/tarif layanan yang sesuai ketentuan dan transparan	November 2025	Kecamatan Mojowarno
3	Kompetensi pelaksana	Meningkatkan kompetensi pelaksana dan melakukan evaluasi secara berkala	November 2025	Kecamatan Mojowarno

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Mojowarno dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir Kecamatan Mojowarno menunjukkan tren positif dengan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Mojowarno telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan, namun ada penurunan di tahun 2025 hal ini memerlukan evaluasi menyeluruh, inovasi layanan, dan penguatan kualitas SDM agar kepuasan masyarakat dapat terus meningkat secara konsisten.

## BAB III



### HASIL TINDAK LANJUT SKM


Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Mojowarno periode Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	95.05
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96.53
3	Waktu Penyelesaian	90.51
4	Biaya/Tarif	92.55
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	95.07
6	Kompetensi Pelaksana	90.74
7	Perilaku Pelaksana	95.54
8	Sarana dan Prasarana	93.68
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.46

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Mojowarno telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan Evaluasi dan monitoring waktu pelayanan secara berkala	Sudah	<p>Melakukan evaluasi dan penyederhanaan SOP pada beberapa jenis layanan yang sebelumnya memerlukan waktu lama.</p> <p>Monitoring waktu pelayanan dilakukan secara berkala setiap bulan untuk memastikan ketepatan waktu penyelesaian .</p> <p>Kegiatan dilaksanakan pada minggu pertama Bulan November Tahun 2025</p>	
2	Melakukan evaluasi ulang terhadap biaya/tarif layanan yang sesuai ketentuan dan transparan	Sudah	<p>Biaya/tarif layanan sudah sesuai ketentuan dan transparan</p> <p>Kegiatan dilaksanakan pada minggu pertama Bulan November Tahun 2025</p>	

3	Meningkatkan kompetensi pelaksana dan melakukan evaluasi secara berkala	Sudah	<p>Melaksanaan pelatihan pelayanan prima dan komunikasi publik bagi seluruh petugas front office dan pelaksana teknis.</p> <p>Bimbingan teknis (bimtek) untuk peningkatan kompetensi sesuai bidang masing-masing, termasuk pelatihan penggunaan aplikasi layanan digital.</p> <p>Evaluasi kinerja pegawai dilakukan secara periodik untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan lanjutan.</p> <p>Kegiatan dilaksanakan pada minggu pertama Bulan November Tahun 2025</p>	
---	---	-------	---	---

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 1 Januari hingga 31 Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 112 orang mengisi SKM pada Kecamatan Mojowarno. Layanan Fasilitas Rekomendasi SKCK menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah yang mengisi survei yaitu 59 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Mojowarno, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.68.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu, kompetensi pelaksana dan biaya
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Mojowarno telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Jombang, 10 November 2025



**CAMAT MOJOWARNO**

**M. RONNY AFRIANDIE, S.STP., M.Si**

NIP 198105231999121001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

The screenshot shows a web browser window with the URL `sukmasami.pembanglab.go.id/lopy/survey/WEB/URUT/tes/255tm-DMGzOVpZd9`. The page title is "Data Responden" and the subtitle is "Kecamatan Mojowarno". The form contains the following fields:

- Input field: "Inputkan Nama"
- Input field: "Inputkan Nomor Hp"
- Input field: "Inputkan Email"
- Dropdown menu: "Jenis Kelamin"
- Dropdown menu: "Layanan"
- Submit button: "Jawab"

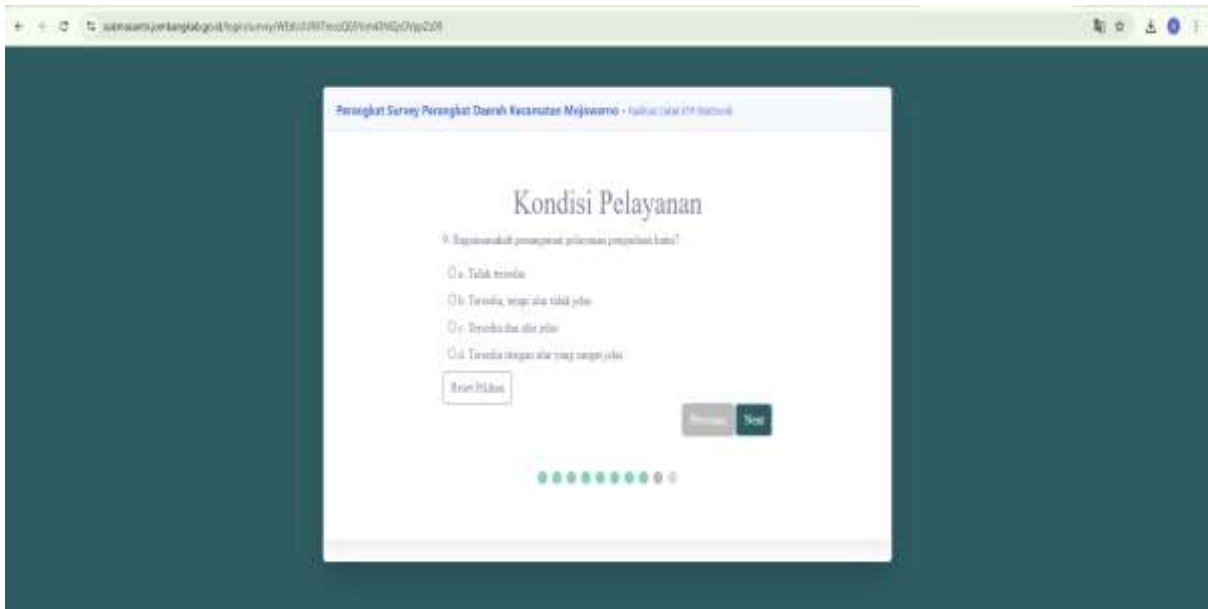
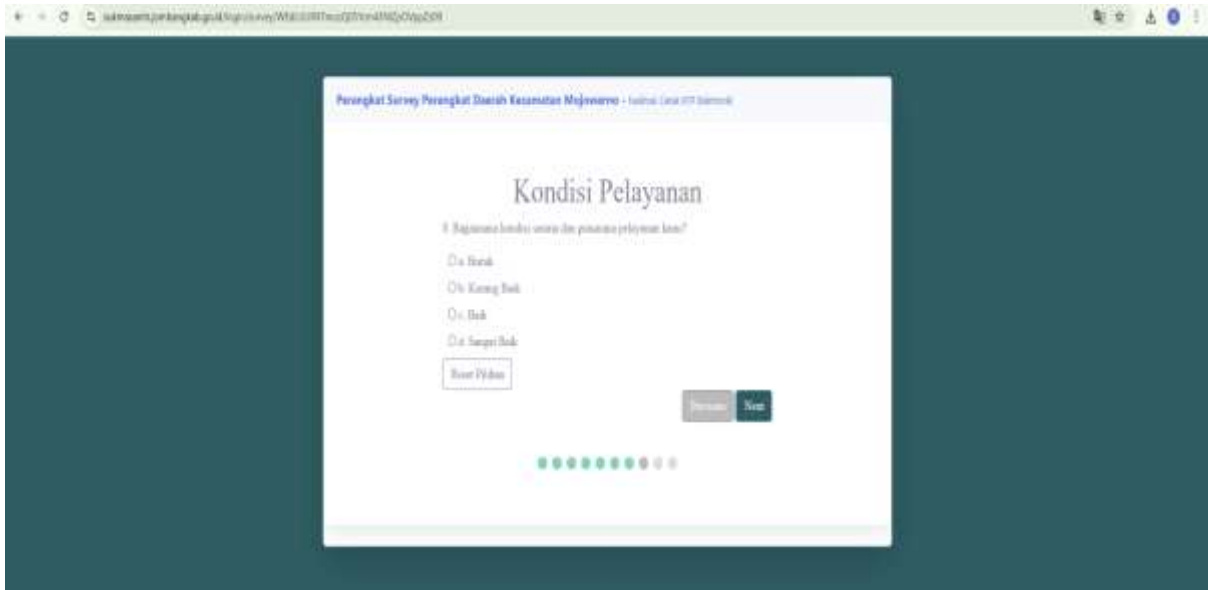
The screenshot shows a web browser window with the URL `sukmasami.pembanglab.go.id/lopy/survey/WEB/URUT/tes/255tm-DMGzOVpZd9`. The page title is "Perangkat Sarvey Perangkat Daerah Kecamatan Mojowarno" and the subtitle is "Tuliskan Data CP Elektronik". The main heading is "Kondisi Pelayanan". The question is "1. Apakah pelayanan yang diberikan jlt?". The response options are:

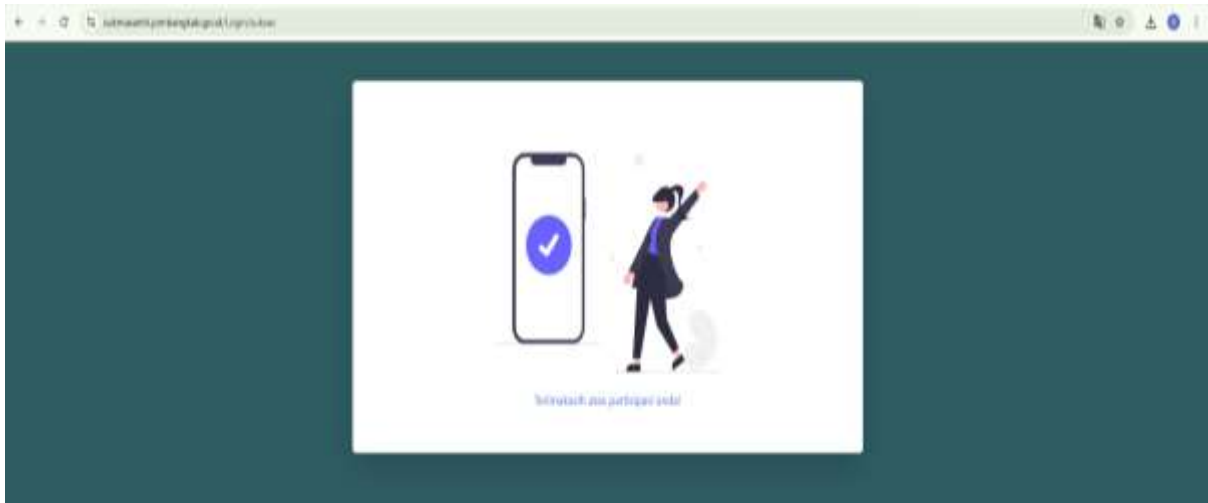
- Da Tidak jlt
- Da Kurang jlt
- Da Ma
- Da Sangat jlt
- Rasa Tidak

A "Next" button is located at the bottom right of the form. A progress indicator at the bottom shows 10 dots, with the first one filled.









## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

