

**LAPORAN LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIBUNAL II TAHUN 2026**



**KECAMATAN WONOSALAM
KABUPATEN JOMBANG**

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

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 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 Kecamatan Wonosalam 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 Kecamatan Wonosalam Kabupaten Jombang dilaksanakan secara daring melalui aplikasi yang diakses melalui link <http://bravo.jombangkab.go.id/>. Aplikasi tersebut dapat diakses secara mudah baik menggunakan baik laptop maupun menggunakan telepon genggam.

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, pada Kecamatan Wonosalam memiliki 12 jenis layanan, antara lain :

- 1 Fasilitas Perekaman KTP Elektronik
- 2 Fasilitas Pencetakan KTP Elektronik
- 3 Fasilitas Aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital)
- 4 Fasilitas Kartu Keluarga (KK)
- 5 Fasilitas Pindah Penduduk Antar Desa/Kecamatan
- 6 Fasilitas Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu
- 7 Fasilitas Rekomendasi Ijin Keramaian
- 8 Fasilitas Rekomendasi Proposal Bantuan Sosial/Keagamaan
- 9 Fasilitas Dispensasi Nikah
- 10 Fasilitas Rekomendasi Surat Keterangan Waris
- 11 Fasilitas Rekomendasi SKCK
- 12 Fasilitas Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Lainnya

Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan penilaian, telah dilakukan penyederhanaan link tautan menjadi “QR Code”, dan penyediaan tenaga/aparatur untuk membimbing penggunaan aplikasi tersebut.

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 terbatas hanya jenis kelamin dan usia responden.

Selanjutnya pertanyaan-pertanyaan ditujukan untuk kebutuhan penilaian kepuasan terhadap jenis layanan melalui 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, ketrampilan 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 Kecamatan Wonosalam selain bertempat di ruang kerja, juga dilakukan pengumpulan data responden di luar ruang kerja pada saat pelaksanaan sosialisasi, pembinaan maupun kegiatan pendampingan kepada responden yang dimana tanpa mengarahkan jawaban..

Pada beberapa bagian di ruang kerja telah disediakan gambar “QR code” sehingga responden dengan telepon genggam dapat secara langsung melakukan pemindaian gambar tersebut.

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 link tautan yang dapat diketik secara mudah.

2.4 Waktu Pelaksanaan

Kecamatan Wonosalam menyelenggarakan survei kepuasan sepanjang tahun dengan penyusunan laporan setiap tribulan. 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 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.

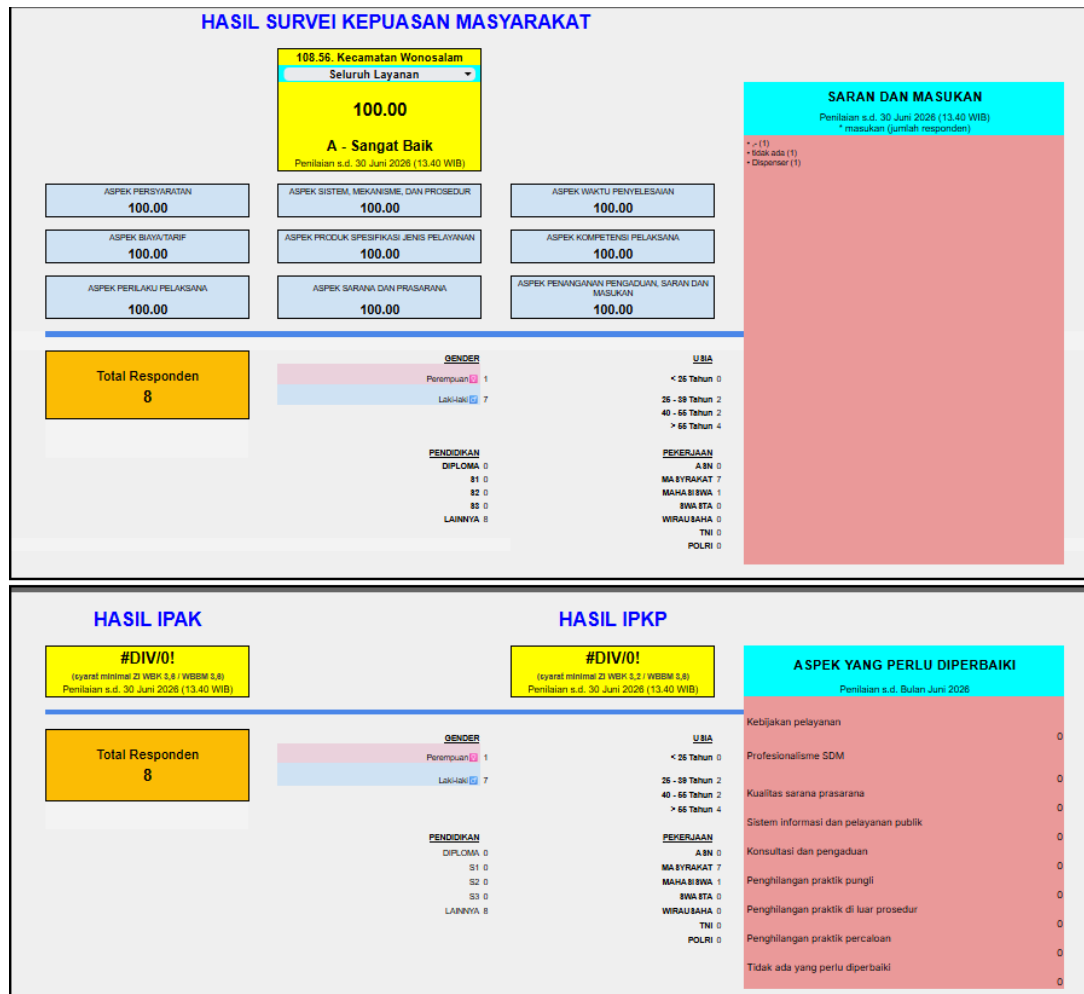


BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **8** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :



3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai kepuasan terhadap layanan dinyatakan dalam sebuah indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan penggambaran kondisi sebagai berikut :

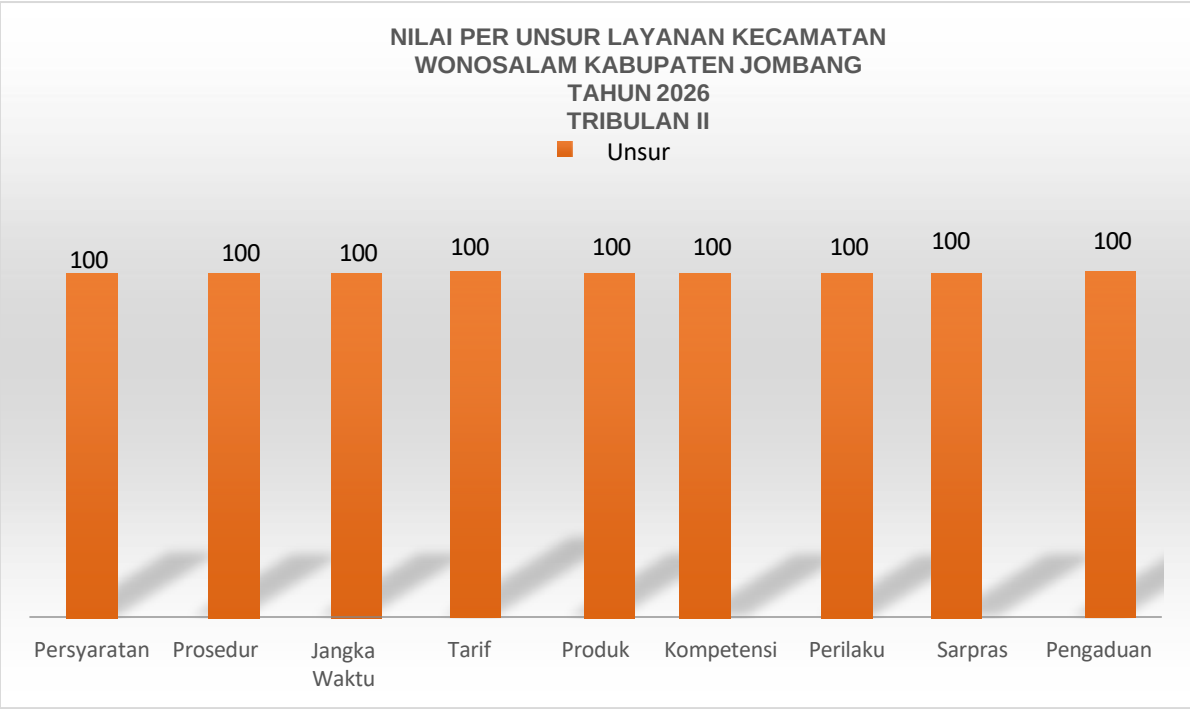
IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100	A	Sangat Baik

Hasil survey kepuasan masyarakat pada KECAMATAN WONOSALAM Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut :

	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Mutu Layanan per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	100								
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 : Penanganan Pengaduan



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari 9 unsur layanan yang telah dilakukan survei, dapat diketahui 9 unsur dengan nilai tertinggi, sebagai berikut :

a. Tiga unsur dengan nilai tertinggi adalah :

1. Persyaratan (100)
2. Prosedur (100)
3. Waktu (100)
4. Kopetensi Pelaksana (100).
5. Biaya/Tarif (100)
6. Penanganan Pengaduan (100)
7. Persyaratan (100)
8. Perilaku Pelaksana (100)
9. Sarana Prasana (100)

b. unsur dengan nilai terendah adalah di tribulan II tidak ada mengalami nilai terendah untuk semua unsur.

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 : “Tata cara Melayani dan Kopetensi agar terus ditingkatkan”

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

- Perilaku Pelaksana yang berkaitan dengan Staf yang melayani masih belum meberikan rasa puas oleh pengguna layanan
- Sarana dan Prasarana masih dirasakan belum memadai oleh pengguna layanan.
- Kompetensi Pelaksana masih terdapat beberapa staf pelayanan yang masih dibawah standar kopetensi/kemampuan dalam menguasai bidang pelayanan

- Masih minimnya responden yang mau melakukan survei ditribulan pertama maka dari itu nilai SKM pada tribulan II =100 dengan 8 responden menurut kami masih kurang dari target..

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 Kecamatan Wonosalam dengan melibatkan pejabat penanggung jawab pelayanan. Rencana tindak lanjut dalam bentuk program/kegiatan dan target pelaksanaan melalui jangka pendek (kurang dari 3 bulan), jangka menengah (6 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan) setelah hasil survei ditetapkan.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Perbaikan di Tahun 2026				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Pelaksana	Monitoring dan evaluasi terhadap perilaku pelaksanaan dengan melakukan Senyum Sapa Ramah yang dilakukan petugas pelayanan kepada pengguna layanan			√		Seksi Tata Pemerintahan Kecamatan Wonosalam
2	Sarana dan Prasarana	Monitoring dan evaluasi terhadap Sarana dan Prasarana dengan menganggarkan anggaran untuk sarpras pelayanan			√		Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Wonosalam
3	Kopetensi Pelaksana	Monitoring dan evaluasi terhadap Kopetensi Pelaksana dengan memberikan pelatihan terhadap petugas pelayanan			√		Seksi Tata Pemerintahan Kecamatan Wonosalam

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di KECAMATAN WONOSALAM Kabupaten Jombang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM 100.
- Meskipun kondisi sangat baik ada beberapa Unsur pelayanan yang termasuk unsur yang harus diperbaiki ke depan dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Kompetensi Pelaksana.

Jombang, 1 Juli 2026

CAMAT WONOSALAM



YUDHA ASMARA, S.STP., ME

Pembina Tingkat I

NIP.198003031998101001

