

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN
2025



KECAMATAN PLANDAAN
KABUPATEN JOMBANG

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
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	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 Plandaan Kabupaten Jombang 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 Plandaan Kabupaten Jombang. 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 Plandaan Kabupaten Jombang 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 Plandaan Kabupaten Jombang 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 293 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	209	71,33%
		Perempuan	84	28,67%
2	Usia	< 20 tahun	55	18,17%
		20 - 29 tahun	34	11,6%
		30 - 39 tahun	139	47,44%
		40 - 49 tahun	61	20,82%
		> 50 tahun	4	1,37%
3	Jenis layanan	Fasilitasi Rekomendasi Keramaian	8	2,73%
		Fasilitasi Penerbitan Kartu Tanda Penduduk	103	35,15%
		Fasilitasi Penerbitan Kartu Keluarga	36	12,2%
		Fasilitasi Penerbitan SKCK	7	2,38%
		Fasilitasi Perekaman KTP-el	108	36,86%
		Fasilitasi Pindah Antar Kecamatan	7	2,38%

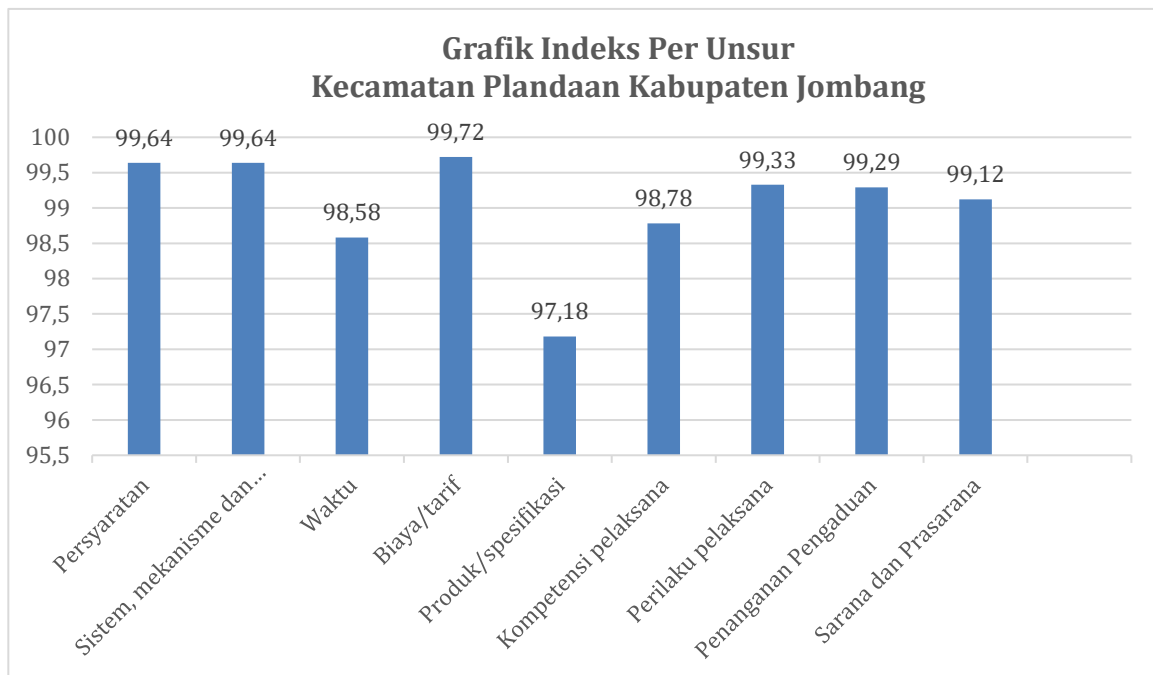
		Fasilitasi Pindah Antar Desa	6	2,04%
		Fasilitasi Penerbitan Kartu Jombang Sehat	6	2,04%
		Fasilitasi Rekomendasi Proposal Bantuan Sosial/Keagamaan	6	2,04%
		Fasilitasi Dispensasi Nikah	6	2,04%

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 Keramaian	8	100	100	100	100	100	96,88	96,88	100	100	99,31
2.	Fasilitasi Penerbitan Kartu Tanda Penduduk	103	100	100	98,06	100	99,03	100	100	100	99,76	99,65
3.	Fasilitasi Penerbitan Kartu Keluarga	36	100	100	95,83	97,22	96,53	98,61	100	100	98,61	98,53
4.	Fasilitasi Penerbitan SKCK	7	96,43	96,43	92,86	100	92,86	96,43	96,43	92,86	92,86	95,24
5.	Fasilitasi Perekaman KTP-el	108	100	100	99,07	100	100	100	100	100	100	99,9
6.	Fasilitasi Pindah Antar Kecamatan	7	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
7.	Fasilitasi Pindah Antar	6	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	Desa											
8.	Fasilitasi Penerbitan Kartu Jombang Sehat	6	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
9.	Fasilitasi Rekomendasi Proposal Bantuan Sosial/Keagamaan	6	100	100	100	100	83,33	100	100	100	100	100
10.	Fasilitasi Dispensasi Nikah	6	100	100	100	100	100	95,83	100	100	100	99,54
Rerata IKM Per Unsur			99.64	99.64	98.58	99.72	97.18	98.78	99.33	99.29	99.12	99.03
IKM Unit Layanan			99.03									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa unsur :

- a. Produk/spesifikasi : 97,18
- b. Waktu : 98,58
- c. Kompetensi Pelaksana : 98,78

Merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian layanan dirasa masih lama. Selain itu, untuk produk/spesifikasi, waktu serta kompetensi pelaksana untuk dapat lebih disederhanakan dan untuk dapat dilakukan evaluasi kembali mengenai kesesuaian produk yang diberikan kepada para pengguna layanan.

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 percepatan waktu layanan, melakukan evaluasi

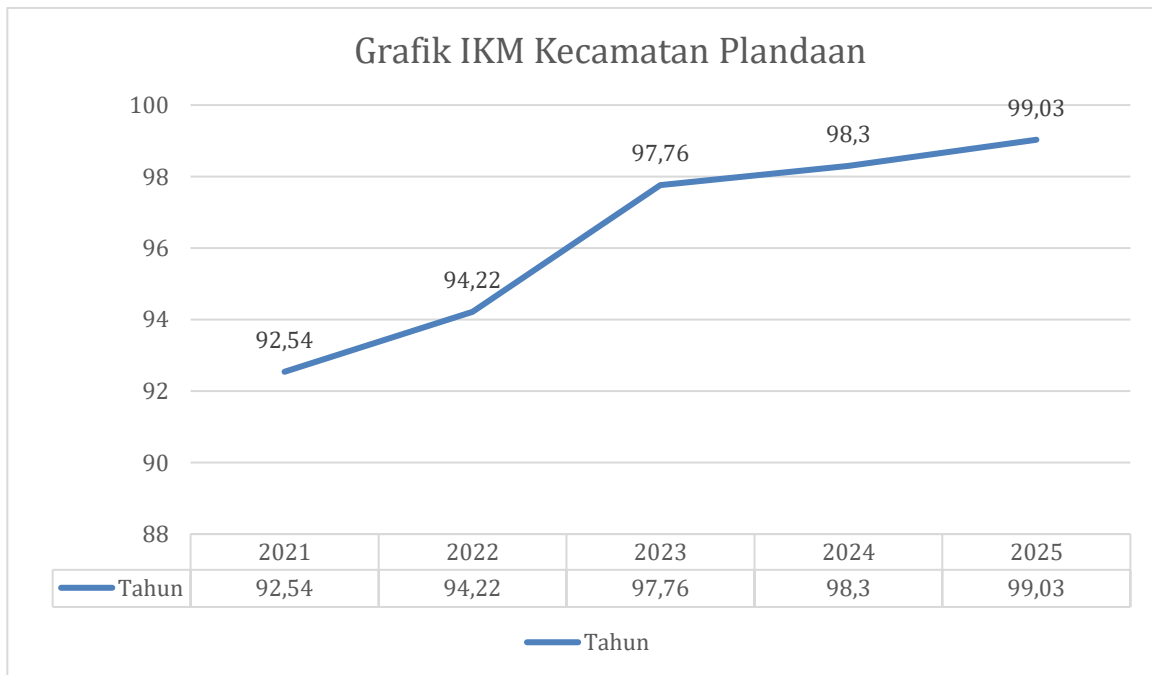
ulang terhadap kesesuaian jenis layanan dengan produk yang diberikan kepada pengguna layanan , serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No	Unsur	Rencana Tindak	Waktu	Penanggung Jawab
		Lanjut		
1	Produk/Spesifikasi Layanan	Melakukan evaluasi untuk percepatan waktu layanan yang akan diberikan kepada pengguna layanan	November 2025	Kecamatan Plandaan
2	Waktu	Monitoring dan evaluasi terhadap jangka waktu pemberian pelayanan dengan menambah personil/tenaga untuk membantu pelayanan sehingga waktu pelayanan bisa lebih cepat	November 2025	Kecamatan Plandaan
3	Kompetensi Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi terhadap kompetensi pelaksana dengan cara memberikan pembinaan kepada pelaksana secara rutin dan mengkoordinasikan dengan dinas/OPD	November 2025	Kecamatan Plandaan

		terkait sistem yang ada di pelayanan		
--	--	--------------------------------------	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang 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	99,64
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99,64
3	Waktu Penyelesaian	98,58
4	Biaya/Tarif	99,72
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97,18
6	Kompetensi Pelaksana	98,78
7	Perilaku Pelaksana	99,33
8	Sarana dan Prasarana	99,12
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,29

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang 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 ulang terhadap kesesuaian jenis layanan dengan produk yang diberikan kepada pengguna layanan	Sudah	Melakukan penyelarasan definisi dan tujuan layanan, standardisasi bentuk output (penyesuaian produk/hasil yg akan diberikan kepada pengguna layanan dengan memperhatikan permasalahan yg dikonsultasikan) Diharapkan pengguna menerima produk yang lebih jelas dan relevan, sehingga mutu serta waktu layanan menjadi lebih konsisten Kegiatan dilaksanakan pada minggu pertama Bulan November Tahun 2025	
2	Menyampaikan kepada pengguna layanan dan diusahakan secepat mungkin namun keputusan ada di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang karena SIAK Terpusat dan Khusus untuk pelayanan KTP-el apabila persyaratan sudah lengkap dari pengguna layanan dan tidak ada kendala jaringan dapat	Sudah	Pemberitahuan tertulis pada saat permohonan diterima Kegiatan dilaksanakan pada minggu pertama Bulan November Tahun 2025	

3	Monitoring dan evaluasi kompetensi pelaksana dengan cara memberikan pembinaan kepada pelaksana secara rutin dan mengkoordinasikan dengan Dinas/OPD terkait sistem informasi yang ada di pelayanan	Sudah	Telah dilakukan rapat monitoring dan evaluasi internal terhadap kompetensi pelaksana Kegiatan dilaksanakan pada minggu pertama Bulan November Tahun 2025	
---	---	-------	--	---

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 293 orang mengisi SKM pada Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang. Ada 10 (sepuluh) Jenis Pelayanan Publik di Kecamatan Plandaan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah yang mengisi survei yaitu 293 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,03.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu produk/spesifikasi layanan, waktu dan kompetensi layanan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Jombang, 10 November 2025

CAMAT PLANDAAN

LIA APRILIANNA ISNA SARI, S.STP.,M.Si.

NIP 198404202002122001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

4G 0,1K/s 11:07 69%

https://sukmasantri.jombangkab.go.id

Data Responden Kecamatan Plandaan

Inputkan Nama

Inputkan Nomor Hp

Inputkan Umur

Jenis Kelamin

Layanan

Submit

4G 0,2K/s 10:52 72%

Perangkat Survey Perangkat Daerah
Kecamatan Plandaan - Penerbitan Kartu
Tanda Penduduk

Kondisi Pelayanan

2. Apakah mekanisme pelayanan yang berikamn telah disampaikan dengan jelas dan transparan ?

- ☐ a. Tidak mudah dan tidak tranparan
- ☐ b. Kurang mudah dan kurang tranparan
- ☐ c. Mudah dan tranparan
- ☒ d. Sangat mudah dan sangat tranparan

Reset Pilihan

Previous Next

4G .lll 0K/s 10:52 72%

✕ ttps://sukmasantri.jombangkab.go.id

Perangkat Survey Perangkat Daerah
Kecamatan Plandaan - Penerbitan Kartu
Tanda Penduduk

Kondisi Pelayanan

3. Waktu pelayanan kami cepat ?

- ☐ a. Tidak Cepat
- ☐ b. Kurang Cepat
- ☐ c. Cepat
- ☒ d. Sangat Cepat

Reset Pilihan

Previous Next

4G .lll 0K/s 10:53 72%

✕ ttps://sukmasantri.jombangkab.go.id

Perangkat Survey Perangkat Daerah
Kecamatan Plandaan - Penerbitan Kartu
Tanda Penduduk

Kondisi Pelayanan

4. Biaya yang dibebankan sesuai ketentuan ?

- ☐ a. Tidak sesuai
- ☐ b. Kurang sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☒ d. Tidak ada biaya / GRATIS

Reset Pilihan

Previous Next

4G .lll 0K/s 10:53 72%

✕ ttps://sukmasantri.jombangkab.go.id

Perangkat Survey Perangkat Daerah
Kecamatan Plandaan - Penerbitan Kartu
Tanda Penduduk

Kondisi Pelayanan

5. Apakah kualitas hasil layanan yang memuaskan?

- ☐ a. Tidak memuaskan
- ☐ b. Kurang memuaskan
- ☐ c. Memuaskan
- ☒ d. Sangat memuaskan

Reset Pilihan

Previous Next

4G .lll 1,3K/s 10:53 72%

X ttps://sukmasantri.jombangkab.go.id

Perangkat Survey Perangkat Daerah
Kecamatan Plandaan - Penerbitan Kartu
Tanda Penduduk

Kondisi Pelayanan

6. Bagaimana kemampuan petugas kami?

- ☐ a. Tidak mampu
- ☐ b. Kurang mampu
- ☐ c. Mampu
- ☐ d. Sangat mampu

Reset Pilihan

Previous Next

4G .lll 0K/s 10:53 72%

X ttps://sukmasantri.jombangkab.go.id

Perangkat Survey Perangkat Daerah
Kecamatan Plandaan - Penerbitan Kartu
Tanda Penduduk

Kondisi Pelayanan

7. apakah perilaku petugas layanan kami ramah dan jujur / berintegritas ?

- ☐ a. Tidak Ramah dan tidak berintegritas
- ☐ b. Kurang Ramah dan kurang berintegritas
- ☐ c. Ramah dan berintegritas
- ☐ d. Sangat Ramah dan sangat berintegritas

Reset Pilihan

4G .lll 0,1K/s 10:53 72%

X ttps://sukmasantri.jombangkab.go.id

Perangkat Survey Perangkat Daerah
Kecamatan Plandaan - Penerbitan Kartu
Tanda Penduduk

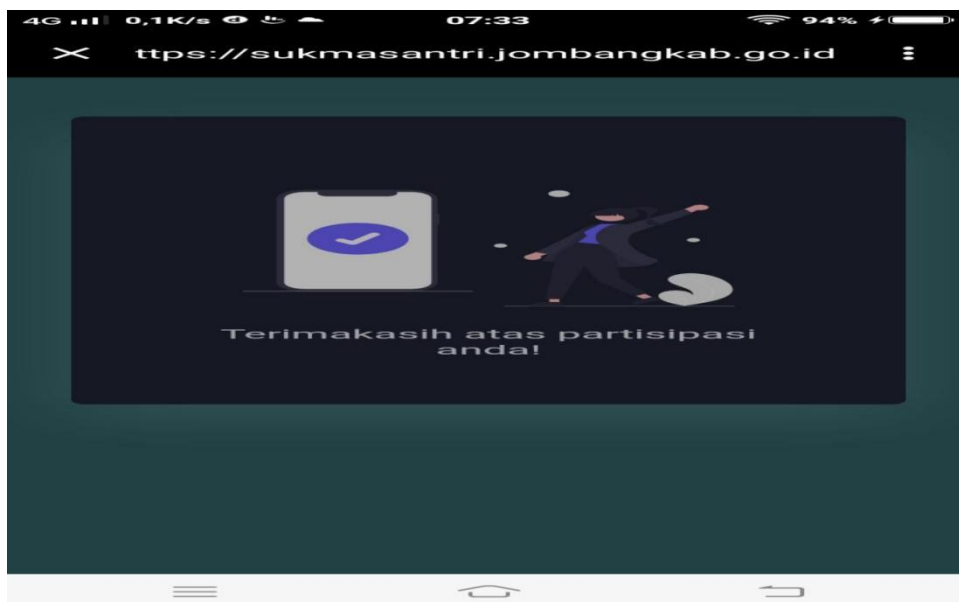
Kondisi Pelayanan

8. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan kami?

- ☐ a. Buruk
- ☐ b. Kurang Baik
- ☐ c. Baik
- ☐ d. Sangat Baik

Reset Pilihan

Previous Next



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

