

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TAHUN 2024**



**KECAMATAN PACET**  
**KABUPATEN MOJOKERTO**  
**TAHUN 2024**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>3</b>
2.1 Pelaksana 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
<b>BAB III</b> .....	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
<b>BAB IV</b> .....	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3 Tren Nilai SKM .....	9
<b>BAB V</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>11</b>
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 Pacet sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB 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 PANRB 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 Pacet Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik 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 publik 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 Pacet dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Pacet adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan menggunakan Aplikasi Sukma E-Jatim yang disebarakan 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 Pacet 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	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – Desember	220
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Nopember	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	5

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Pacet . penerima layanan pada Kantor Kecamatan Pacet Kabupaten Mojokerto dalam kurung waktu 12 (dua belas) bulan adalah sebanyak 242

## BAB III

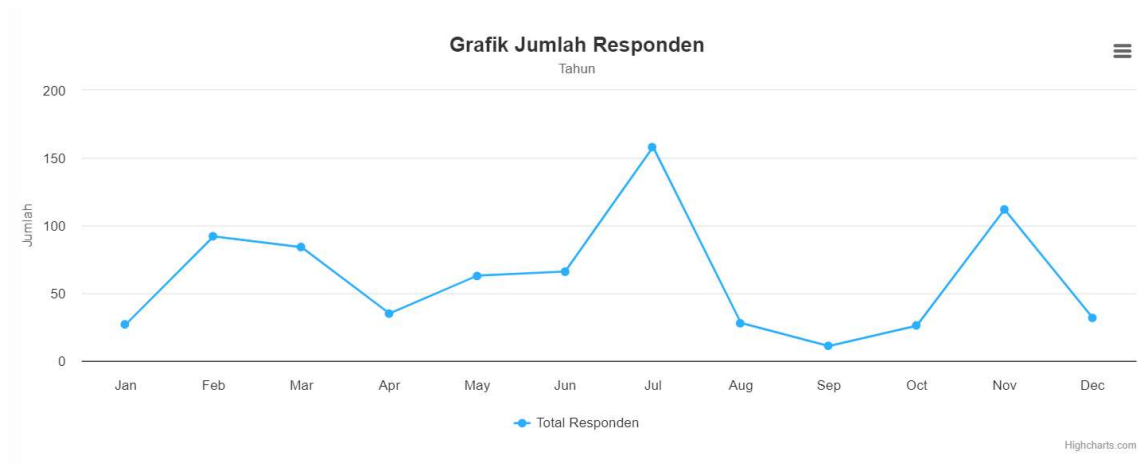
### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 734 orang responden melalui Aplikasi SUKMA E-JATIM, dengan rincian sebagai berikut :

##### Aplikasi SUKMA E-JATIM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	114	47 %
		PEREMPUAN	128	53 %
	Jumlah		242	100 %



Sumber data : <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 :



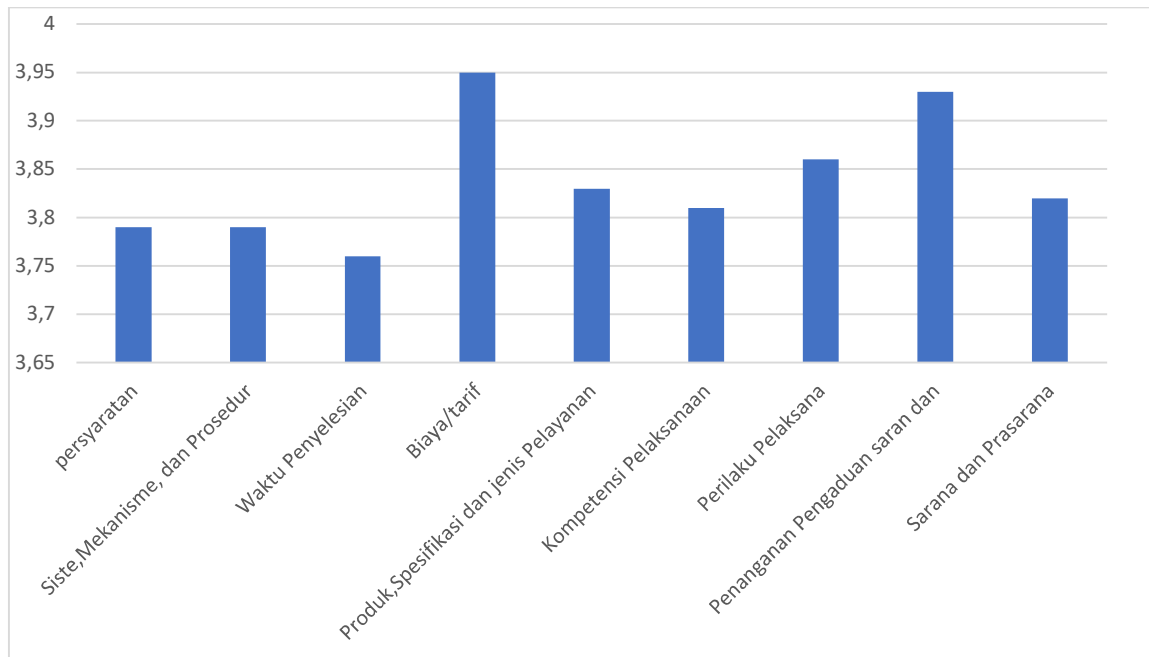
**Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,79	3,79	3,76	3,95	3,83	3,81	3,86	3,93	3,82
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>95,25 (A)</b>								

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

**SKM per Unsur pada Kecamatan Pacet Kabupaten Mojokerto**

**Periode Januari s/d Desember 2024**



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu nilai 3.76
2. Unsur Tarif/ Biaya mendapat nilai tertinggi yaitu nilai 3.95

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 :

- Memberikan pembinaan kepada petugas terkait pentingnya waktu dalam menyelesaikan suatu dokumen yang diajukan masyarakat

#### 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 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 tabel berikut:

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Evaluasi SOP Pelayanan				✓	Kasi Pelayanan
2	Waktu Penyelesaian	Memberikan pembinaan kepada petugas pelayanan				✓	Kasi Pelayanan
3	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Evaluasi sisten pelayanan				✓	Kasi Pelayanan

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. trend tingkat kepuasan playanan Kecamatan Pacet Kabupaten Mojokerto dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Kecamatan Pacet Kabupaten dalam kategori **BAIK** menjadi **SANGAT BAIK**

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pacet Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas **Sangat Baik dengan nilai SKM 95,25**
- Unsur Pelayanan yang mempunyai **nilai terendah** dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai **tertinggi** yaitu **Unsur Tarif/Biaya** dimana setiap layanan di Kecamatan Pacet tidak dipungut Biaya/Gratis

Pacet,     Desember 2024

**CAMAT PACET**



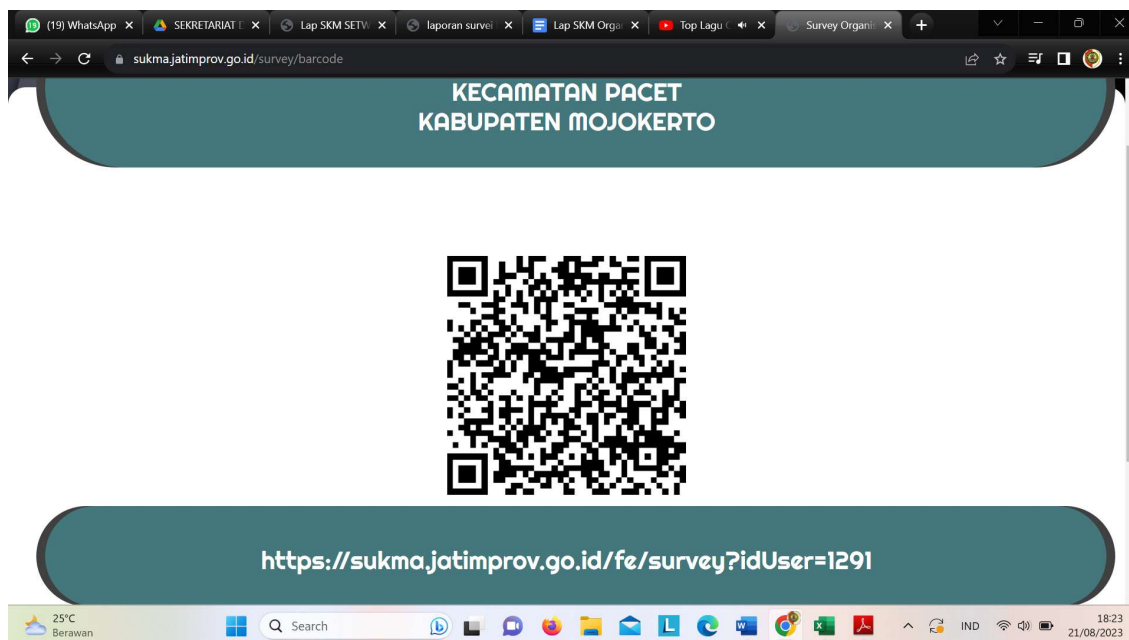
**APRIANTO, SE.MM.**

**Pembina TK I**

**NIP. 19690422 198903 1 006**

# LAMPIRAN

## 1. Kuisiner



← → sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

## Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat  
Pada  
KECAMATAN PACET  
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- Tidak mudah.       Kurang mudah.  
 Mudah.             Sangat mudah.

## Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat  
Pada  
KECAMATAN PACET  
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 PACET  
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- Sangat mahal       Cukup mahal  
 Murah               Gratis

Selamat Datang  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Pada  
KECAMATAN PACET  
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



**CETAR**  
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP  
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

**OPTIMIS**  
JATIM BANGKIT

Selamat Datang  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Pada  
KECAMATAN PACET  
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- Tidak kompeten       Kurang kompeten  
 Kompeten               Sangat kompeten

(20) WhatsApp x SEKRETARIAT x Lap SKM SETV x laporan survei x Lap SKM Org... x Top Lagu x Survey Organi x

sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create



**CETAR**  
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN TANGGAP  
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF



**OPTIMIS**  
JATIM BANGKIT

Selamat Datang  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Pada  
KECAMATAN PACET  
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



**CETAR**  
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN TANGGAP  
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

**OPTIMIS**  
JATIM BANGKIT

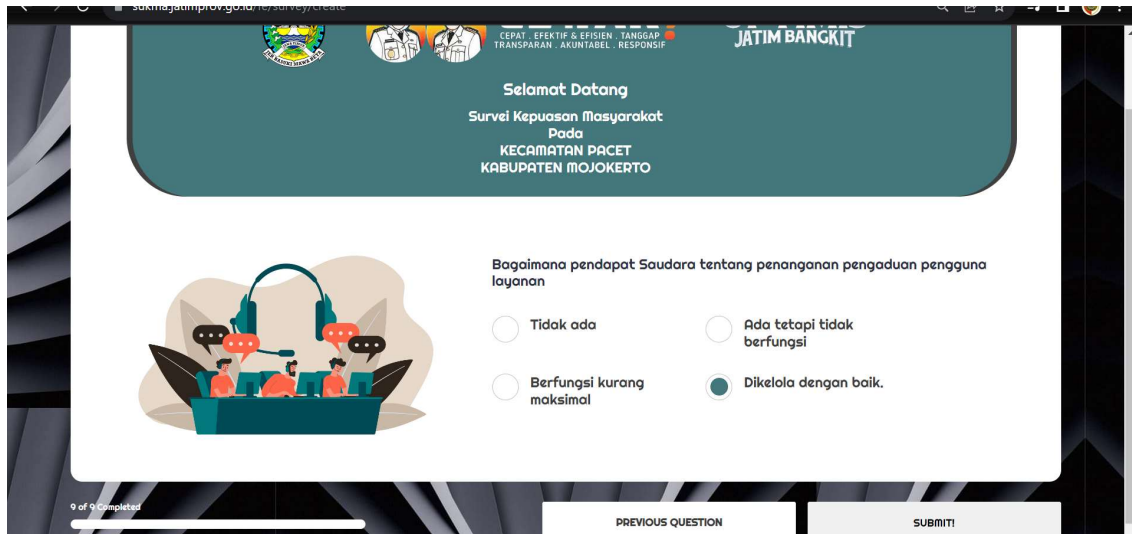
Selamat Datang  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Pada  
KECAMATAN PACET  
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk  Cukup  
 Baik  Sangat Baik





Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

## 2. Hasil Olah Data SKM

Laporan Survei

**FILTER**

OPD: KECAMATAN PACET  
 UPT: PILIH  
 BIDANG:   
 Tanggal Mulai: 06/12/2024  
 Tanggal Akhir: 01/12/2024  
 Kegiatan: PILIH  
 Jenis Survei: Survei dengan 9 Unsur  
 Cari

Export

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Indarti	35	Perempuan	085756367176	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Erna evianingsih	40	Perempuan	081217656061	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cantika dewi	35	Perempuan	0857855504327	

Browser tabs: Laravel, (34) WhatsApp

URL: [sukma.jatimprov.go.id/report/survey?id\\_opd=1291&start\\_date=2024-01-01&end\\_date=2024-12-06&uns=9](https://sukma.jatimprov.go.id/report/survey?id_opd=1291&start_date=2024-01-01&end_date=2024-12-06&uns=9)

KECAMATAN PACET  
opd

6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nova okta viani	25	Perempuan	065708771160	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dea nitasari	24	Perempuan	065704452467	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kaeni	36	Perempuan	061357261248	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tutik ernawati	36	Perempuan	0631149278	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Warsan	40	Laki-Laki	061231541614	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tanto arifin	40	Laki-Laki	065723739111	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siti saropah	43	Perempuan	065609656113	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fatonah	45	Laki-Laki	062131520130	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rini	30	Perempuan	061336550138	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumadi	40	Laki-Laki	061249129991	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siti rubana	36	Perempuan	065232900932	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agua budi	35	Laki-Laki	065733452947	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siti Rukhanah	35	Perempuan	065232900932	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sri Mulyani	33	Perempuan	067753705756	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sunardi	40	Laki-Laki	061362302962	
21	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Luluk	33	Perempuan	065290220664	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Khoiril anam	35	Laki-Laki	065232900932	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Warjan	40	Laki-Laki	061218238646	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sisila	35	Perempuan	061357334769	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siti barochah	30	Perempuan	065947605249	

25°C Berawan

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

Browser tabs: Laravel, (34) WhatsApp

URL: [sukma.jatimprov.go.id/report/survey?id\\_opd=1291&start\\_date=2024-01-01&end\\_date=2024-12-06&uns=9](https://sukma.jatimprov.go.id/report/survey?id_opd=1291&start_date=2024-01-01&end_date=2024-12-06&uns=9)

KECAMATAN PACET  
opd

228	3	3	3	4	3	3	3	4	3	ASUH FIBYA UTAMI	40	Perempuan	061330977715		
229	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Adinda	25	Perempuan	067859142927		
230	3	3	3	4	3	3	3	4	3	MASDUKI	40	Laki-Laki	065784661742		
231	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Itlanah	31	Perempuan	065246351234		
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nuriyanto	37	Laki-Laki	065558618464		
233	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Nora	37	Perempuan	06125275179		
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Zuhri	40	Laki-Laki	065263543695231		
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sukma yuni	38	Perempuan	0656935425816798		
236	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Hafida	23	Perempuan	06125275179		
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ema	42	Perempuan	065234651879653		
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lenny	26	Perempuan	06125275179		
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Qurrota	45	Perempuan	06532654258914253		
240	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Wulan	25	Perempuan	063827442231		
241	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Supriyanto	32	Laki-Laki	061254985365		
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Masduki	36	Laki-Laki	067859142927		
Nilai/Unsur	918	916	910	957	928	922	935	952	925						
NRR/Unsur	3.79	3.79	3.76	3.95	3.83	3.81	3.86	3.93	3.82						
NRR/Unsur X 25	94.83	94.63	94.01	98.86	95.87	95.25	96.59	98.35	95.56						
NRR Tertimbang/Unsur	0.42	0.42	0.41	0.44	0.42	0.42	0.43	0.43	0.42						
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.81														

25°C Berawan

BIRO ORGANISASI  
KEMAMPUAN DAN KESEHATAN

KECAMATAN PACET  
opd

Daftar saran pengguna

Show 10 entries

Kegiatan	Nama Pengisi Survey	No Telp Pengisi Survey	Saran	Tanggal Buat	Aksi
	meiro septari	081333296756	-	2024-09-17 08:21:24	Hapus
	oktafani	081999555218		2024-08-30 11:13:02	Hapus
	Intan	083852702163	Baik	2024-06-14 13:45:00	Hapus
	Sudiman	087851435059		2024-06-03 10:31:34	Hapus
	rahmat roykhan	081217749029	baik	2024-06-03 10:02:07	Hapus
	Dwi shinta pardiana	085733495460	Sangat baik	2024-05-21 10:03:09	Hapus
	Emil dwi Ariyanti	082228955553	Sangat baik	2024-05-21 08:10:26	Hapus
	Wisnu M	081332470035	Baik dan pertahankan lagi	2024-05-13 08:18:34	Hapus
	Duki	085733599590		2024-05-13 08:10:31	Hapus
	Umrotul m	081331167882	Sangat baik	2024-03-28 13:05:27	Hapus

Berita sela  
Kolintang Resmi...

9:41  
06/12/2024

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

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



**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut**

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**Periode 2023**



**KECAMATAN PACET**

**KABUPATEN MOJOKERTO**

**TAHUN 2023**

# **BAB I**

## **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 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.

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

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Pacet Kabupaten Mojokerto periode Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsure pelayanan seperti dapat terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,63	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,64	B
3	Waktu Penyelesaian	3,58	B
4	Biaya/Tarif	3,97	A
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,65	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,66	B
7	Perilaku Pelaksana	3,68	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,96	A
9	Saranan dan Prasarana	3,66	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 ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsure yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode 2023

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Sosialisasi tentang persyaratan Pengajuan pelayanan				V	Kecamatan Pacet
2	Waktu Penyelesaian	Memberikan pembinaan kepada petugas serta memberikan info pelayanan kepada masyarakat				V	Kecamatan Pacet
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sosialisasi tentang jenis pelayanan kepada perangkat desa dan media sosial				V	Kecamatan Pacet





### BAB III

#### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Evaluasi SOP	Sudah	Telah dilakukan rapat evaluasi dan sosialisasi		Peraturan tentang persyaratan pelayanan adminduk adalah aturan yang dibakukan oleh Pemerintah, sehingga tidak bisa serta merta dirubah
2	Memberikan pelatihan, pembinaan khusus untuk meningkatkan kualitas SDM	Sudah	Mengadakan pembinaan kepada petugas layanan		

3	Sosialisasi Jenis pelayanan baik dengan perangkat desa dan di media sosial	Sudah	Sosialisasi Jenis pelayanan	 	
---	--	-------	-----------------------------	---	--

## BAB IV

### KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kantor Kecamatan Pacet telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (realisasi tindak lanjut/jumlah tindak lanjut x 100)  
 $= 4 / 4 \times 100 \%$   
 $= 100 \%$
2. Kecamatan Pacet Kabupaten Mojokerto telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut yang masuk dalam skala prioritas perbaikan

No	Rencana tindak lanjut	Strategi penyelesaian	Target Waktu penyelesaian	Penanggung jawab	stakeholder
1.	Memberikan pembinaan kepada petugas layanan di kecamatan	Mengumpulkan petugas layanan kecamatan untuk diadakan pembinaan	Tiga bulan sekali	Kecamatan Pacet	Dispendu kcapil

Mojokerto, Desember 2024  
CAMAT PACET



**APRIANTO, SE. MM.**  
Pembina TK I  
NIP. 19690422 198903 1 006