



PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO KECAMATAN DAWARBLANDONG

Jalan Mayjen Sungkono Nomor 61 Dawarblandong Telp. (031) 79260570
Website : <http://dawarblandong.mojokertokab.go.id>

Dawarblandong, 6 Desember 2024

Nomor : 065 / 748 / 416-317 / 2024
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Laporan Pelaksanaan Survei
Kepuasan Masyarakat (SKM)
Periode bulan Januari s/d
Desember Tahun 2024 dan
Laporan Hasil Tindak Lanjut
Pelaksanaan SKM Tahun 2023

Kepada
Yth. Ibu Bupati Mojokerto
Melalui Bapak Sekretaris Daerah
Kab. Mojokerto
c.q. Bagian Organisasi Setda
Kab. Mojokerto
di-

MOJOKERTO

SURAT PENGANTAR

Nomor: 065 / 748 / 416-317 / 2024

No	Jenis yang dikirim	Banyak	Keterangan
1.	Surat pengantar: Pengiriman Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode bulan Januari s/d Desember Tahun 2024 Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Tahun 2023	1 (satu) berkas	Dikirim dengan hormat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya

CAMAT DAWARBLANDONG



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**



Ditandatangani secara elektronik oleh :
CAMAT DAWARBLANDONG KECAMATAN
DAWARBLANDONG

AKHMAD TAUFIQ, S.SOS., MM.
PEMBINA TK. I/IV/B
NIP : 197006261990031006

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 2023**



**KECAMATAN DAWARBLANDONG
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2024**

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 Kecamatan Dawarblandong 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 Dawarblandong periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsure pelayanan seperti dapat terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,5	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,55	B
3	Waktu Penyelesaian	3,48	B
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,5	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,54	B
7	Perilaku Pelaksana	3,64	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,95	B
9	Saranan dan Prasarana	3,56	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 2 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	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Mengaktifkan Media Sosial melalui Ig kecamatan dawarblandong dan Whatsapp Kecamatan dawarblandong untuk menyebarluaskan Produk Layanan		V		V	Kecamatan Dawarblandong
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan, pembinaan khusus untuk meningkatkan kualitas SDM				V	Kecamatan dawarblandong
3	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Membuat Layanan pengaduan melalui Whatsapp Kantor Kecamatan dalam bentuk web, media sosial, dan email melalui e Sukma jatim	V	V	V	V	Kecamatan Dawarblandong

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	Mengaktifkan Media Sosial untuk menyebar luaskan Produk pelayanan	Sudah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Di sampaikan Melalui Rakor Forkopimcam dan Kepala Desa serta pemohon surat menyurat yang datang langsung di pelayanan 2. Menyebarluaskan Produk Layanan melalui Media Sosial Instagram Kecamatan Dawarblandong 		

2	Memberikan pelatihan dan sosialisasi terkait produk pelayanan untuk meningkatkan pengetahuan dan kualitas SDM	Sudah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengadakan rapat Koordinasi Forum Konsultasi public yang diikuti oleh Kades , Sekdes, Tokoh Masyarakat, pengguna layanan , Media , dll 2. Mengikuti Kegiatan Webinar pelayanan Piblik yang diselenggarakan Bagian Organisasi Kabupaten Mojokerto 		
3	Membuat kotak saran pengaduan melalui aplikasi yang terintegrasi dengan provinsi jawa timur dalam bentuk web, media sosial, dan email	Sudah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya aplikasi survei kepuasan masyarakat SuKMa-e Jatim yang terintegrasi dengan Provinsi Jawa Timur 		-

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Dawarblandong telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (realisasi tindak lanjut/jumlah tindak lanjut x 100)
 $= 3 / 3 \times 100 \%$
 $= 100 \%$
2. Kecamatan Dawarblandong telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut yang masuk dalam skala prioritas perbaikan.
3. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Januari – Desember 2024



KECAMATAN DAWARBLANDONG
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1. Pelaksanaan 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 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3. Tren Nilai SKM.....	12
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuisisioner.....	24
2. Hasil Pengolahan Data.....	27
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	55
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	66

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 mengamankan 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 Kantor Kecamatan Dawarblandong Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Mojokerto.

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 dawarblandong Kabupaten Mojokerto dengan menyediakan Stiker barcode SuKMa-e Jatim di Kecamatan dawarblandong Kabupaten Mojokerto.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Scan Barcode SuKMa-e Jatim yang sudah disediakan oleh Kantor Kecamatan dawarblandong Kabupaten Mojokerto yang bisa langsung di scan pada ponsel pengguna layanan. Kuesioner terdiri **atas 9 (sembilan)** 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 Dawarblandong Kabupaten Mojokerto yaitu :

a. Persyaratan

Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

b. Sistem, mekanisme dan prosedur

Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

c. Waktu penyelesaian

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi pelaksana

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

g. Perilaku Pelaksana

Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h. Penangan pengaduan, saran dan masukan

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

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 kantor Kecamatan Dawarblandong Kabupaten Mojokerto pada waktu jam layanan sesuai dengan jam kerja dan pada saat kegiatan-kegiatan rapat yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Dawarblandong. Dan untuk pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian mandiri dengan didampingi oleh pelaksana Kantor Kecamatan Dawarblandong.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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 - Juni	94
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei - Juni	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

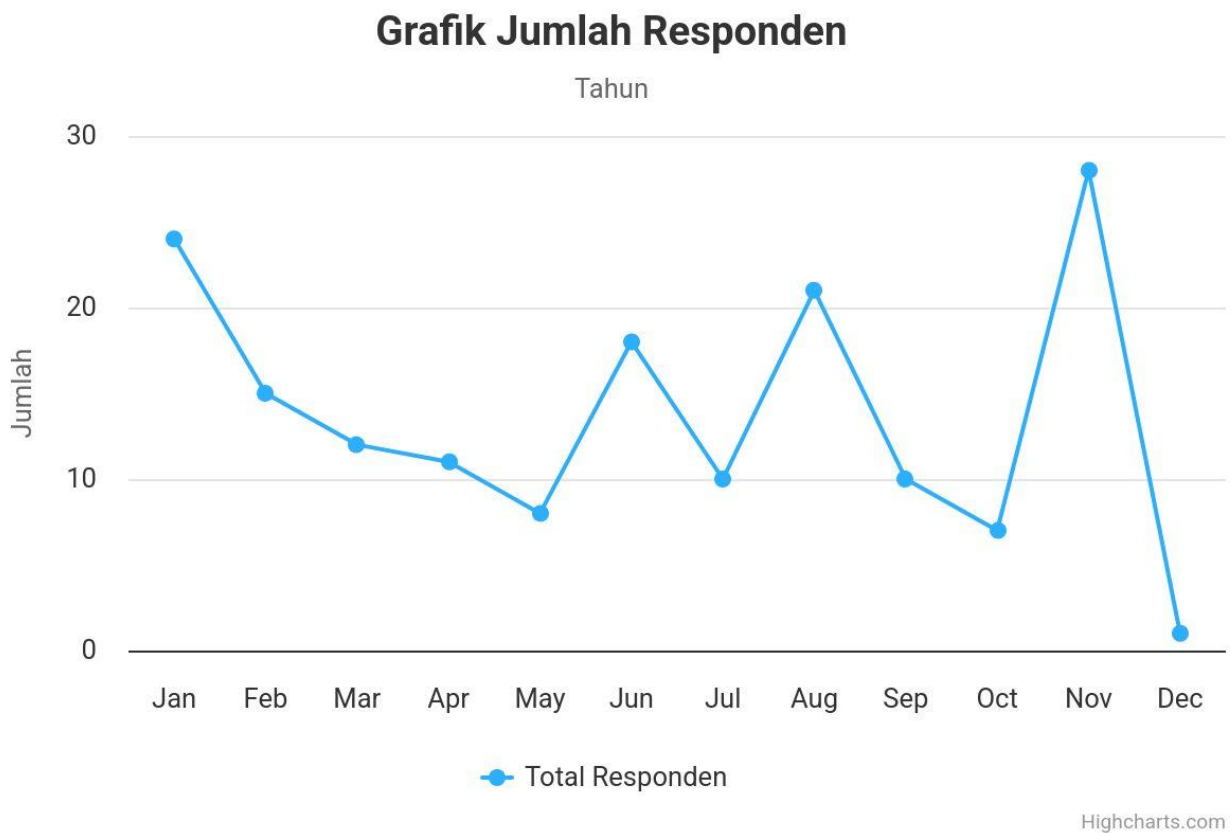
Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan dawarblandong Kabupaten Mojokerto. Penerima layanan pada Kantor Kecamatan Dawarblandong Kabupaten Mojokerto dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak **88 orang**.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 165 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	54	32,72
		PEREMPUAN	111	67,27
Jumlah Responden			165	100 %



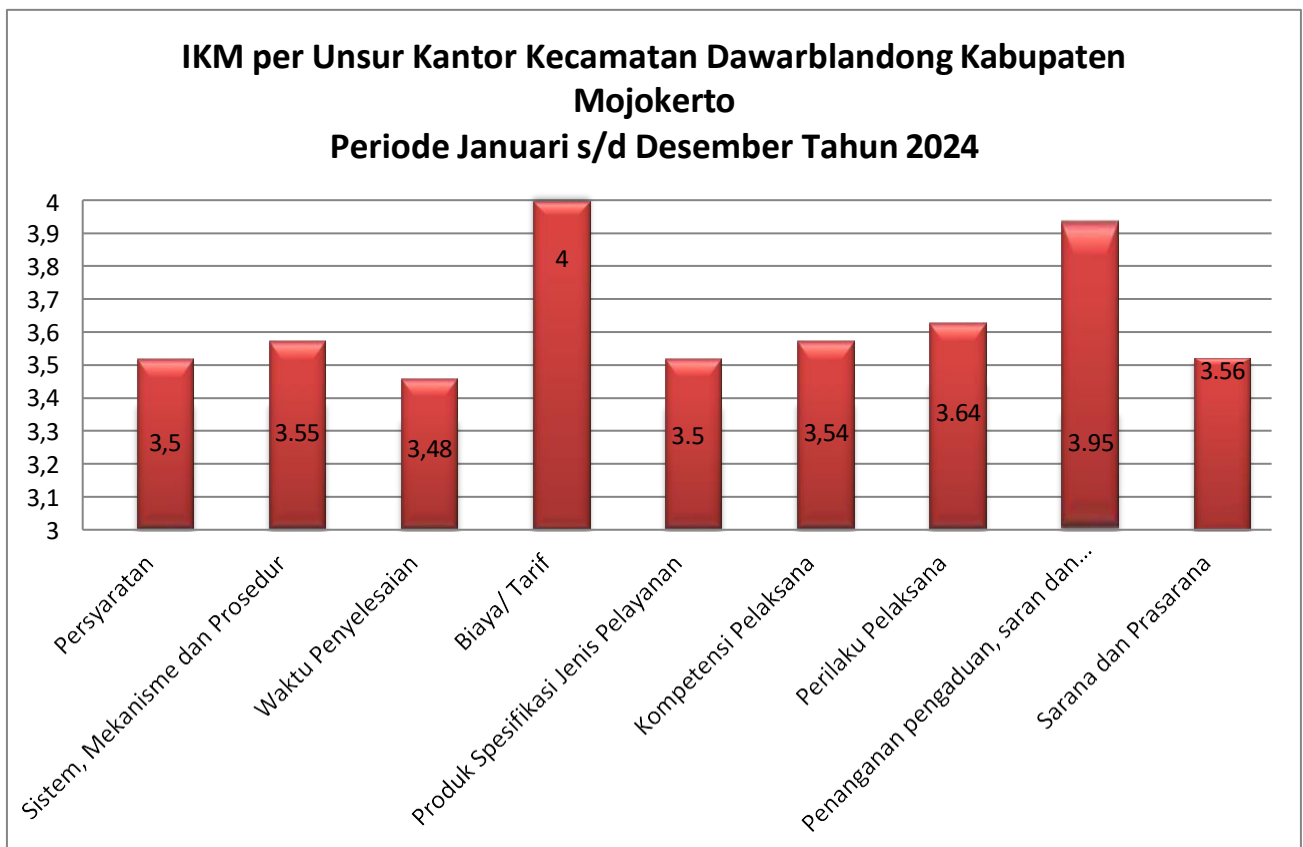
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.5	3,55	3,48	4	3,5	3,54	3,64	3,95	3,56
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	89,97 (Baik)								

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:



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

BAB IV

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu:
 - a. Persyaratan dengan nilai 3,5
 - b. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,95
 - c. Waktu penyelesaian dengan nilai 3,48
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - a. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,56
 - b. Biaya/tarif dengan nilai 4,00
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,64

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 :

- **“Pelayanan Cepat dan Akurat Tetap dipertahankan”**
- **Kerjasama yang baik dalam melayani masyarakat di pertahankan**

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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.

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Paten/Pelayanan				✓	Kantor Kec. Dawarbl
2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Membuat kotak saran pengaduan dalam bentuk media sosial,web, WA dan email			✓		Kantor Kec.Dawarblandong
3	Waktu penyelesaian	Memaksimalkan Pelayanan Sesuai SOP				✓	Kantor Kec.Dawarbl

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:

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.

BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

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

- Pelaksanaan pelayanan publik periode Januari sampai dengan Juni di Kantor Kecamatan dawarblandong Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,97. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Persyaratan serta Penanganan pengaduan, saran dan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,56 dari unsur Biaya/tarif dengan nilai 4.00 serta Penanganan Pengaduanmendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,95 dan perilaku pelaksana 3,64
- .

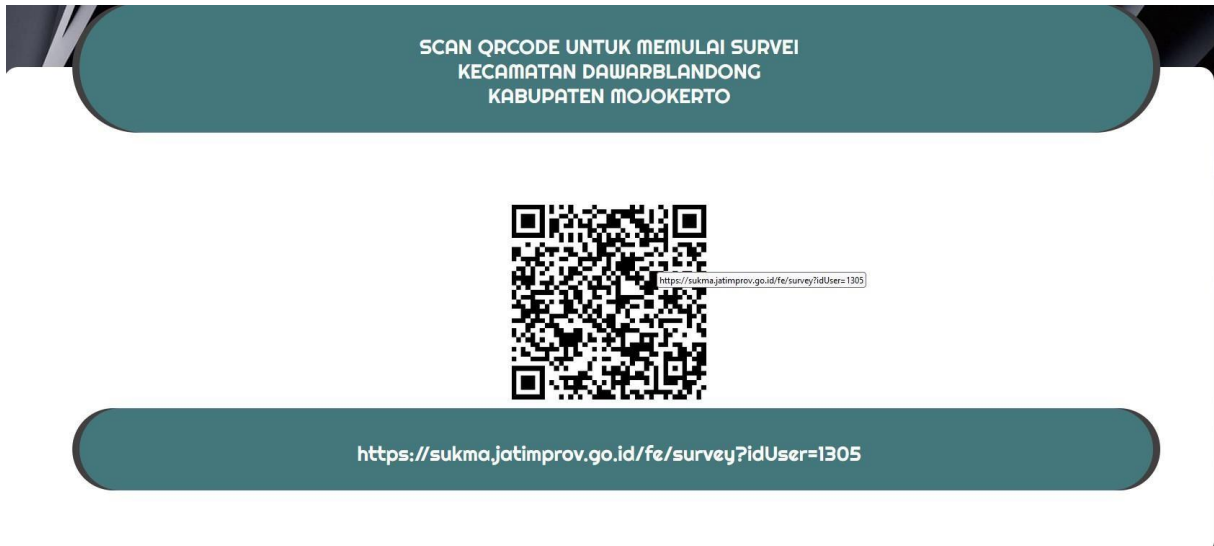
Mojokerto, 6 Desember 2024


KAMAT DAWARBLANDONG

AKHMAD TAUFIQ.S.Sos.MM
Pembina Tk.I
NIP.197026061990031006

LAMPIRAN

1. Kuisisioner



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

2. Hasil Olah Data SKM

- Beranda
- Buat Survei
- Hasil Survei
- Kotak Saran
- Laporan
- Kegiatan

Laporan Hasil Survei

FILTER

OPD: UPT: BIDANG:

Tanggal Mulai: Tanggal Akhir:

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	Jumlah Responden
1	KECAMATAN DAWARBLANDONG	89.97	165
	Rata - Rata	89.97	165

2020 - 2024 © Sukma.

Laporan Survei

FILTER

OPD: UPT: BIDANG:

Tanggal Mulai: Tanggal Akhir: Kegiatan:

Jenis Survei:

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	Rini Agustin	35	Perempuan	085735657607	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	enika Pratiwi putri mardoyo	22	Perempuan	085755759614	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	suparni	43	Perempuan	0	
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	sutiono	48	Laki-Laki	812354762908	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	yuni dwi astuti	33	Perempuan	85846678735	
6	3	3	3	4	3	3	4	4	4	prawati	34	Perempuan	85706034452	

7	3	3	3	4	3	3	3	4	4	melinda fritiani	18	Perempuan	085604081999	
8	4	4	4	4	4	3	3	4	3	dian	21	Perempuan	85649055042	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	ulanah	40	Perempuan	085706034463	
10	3	4	4	4	3	4	4	4	4	khairul	59	Laki-Laki	82140645901	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	seger	64	Laki-Laki	0	
12	3	4	4	4	4	3	3	4	3	kusmiati	48	Perempuan	085706555077	
13	3	4	3	4	3	3	4	3	3	sigit trichhya nugraha	26	Laki-Laki	083835500570	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	suhartoyo	36	Laki-Laki	8125936333	
15	3	3	3	4	3	4	3	4	3	ciok	35	Perempuan	085731509049	
16	4	3	3	4	3	3	4	4	4	yesi nur kholipah	23	Perempuan	85707832005	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	riska ilmi fadilah	26	Perempuan	085604302833	
18	4	3	3	4	3	3	3	4	2	ernis elovindiarti	27	Perempuan	85855641929	
19	3	3	3	4	3	3	4	4	4	enjel	23	Perempuan	085785769557	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	yunita	47	Perempuan	085648927021	
21	4	4	3	4	4	4	3	4	4	rusdiana	29	Perempuan	85854049882	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	dwimeri agustina	36	Perempuan	85648933631	
23	3	3	4	4	4	4	4	4	4	didik	30	Laki-Laki	-13	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tiara ajeng rara asti	21	Perempuan	088989000533	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	erliani	30	Perempuan	081358340656	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	solikin	47	Laki-Laki	85732004992	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ika andriana	21	Perempuan	085730030260	
28	3	3	3	4	4	4	4	4	4	fitrianiingsih	19	Perempuan	085604436316	
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	ELIK MAFWAMATI	30	Perempuan	8585897768	

KECAMATAN DAWARBLANDONG														
opd														
28	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	fitriingsih	19	Perempuan	085604436316
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	ELIS WIDYAWATI	30	Perempuan	85852507769
30	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	dedik	28	Laki-Laki	085755012195
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	jemani	40	Perempuan	85852065786
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	inarti	39	Perempuan	85808275012
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	fery adi setiawan	32	Laki-Laki	-3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	yuni astutik	36	Perempuan	-4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	moh.hadi	27	Laki-Laki	85236418067
36	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	aris eko prasetyo	33	Laki-Laki	085782259909
37	4	4	4	4	4	4	3	4	3		imam irwanto	30	Laki-Laki	082231704539
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	abdul rofiu	26	Laki-Laki	85742692720
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	m. ihyaul ummuludin	25	Laki-Laki	085731235557
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muflih lailatul mufida	22	Perempuan	085732531585
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Harto wibowo	32	Laki-Laki	85732711755
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	marsus aini	43	Perempuan	085740753617
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	M.Riski maulana	24	Laki-Laki	-8
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lilik afdatik	46	Perempuan	0
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	muflih lailatul mufidah	22	Perempuan	085732531585
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muinudin H.A	30	Laki-Laki	87851220430
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yulianto	32	Laki-Laki	0
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	siti aisah	42	Perempuan	0
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sumiati	57	Perempuan	0

KECAMATAN DAWARBLANDONG														
opd														
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sumiati	57	Perempuan	0
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tini	36	Perempuan	85791656086
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aruna yudha kristanto	45	Laki-Laki	82143663878
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Riadi	47	Laki-Laki	085733114450
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	nadita indah sari	26	Perempuan	0
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	winarni	55	Perempuan	085708714484
56	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	Agung wahyu eka nugraha	18	Laki-Laki	082233426356
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	hariati	50	Perempuan	85601713781
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	hartini	30	Perempuan	082331664752
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	khairil anam	31	Laki-Laki	085606246675
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SITI NUR FAIDAH	37	Perempuan	85706312420
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SITI NUR FAIDAH	37	Perempuan	85706312420
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	didik	35	Laki-Laki	81554134510
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	brigita betris.M	24	Perempuan	085615438903
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	brigita betris.M	24	Perempuan	085615438903
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	abdikun setyo pambudi	26	Laki-Laki	082155619859
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tamuji	40	Laki-Laki	85649158554
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	kodin	48	Laki-Laki	85333213189
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	dio fardana hermawan	18	Laki-Laki	081554163836
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	punwando	26	Laki-Laki	82291343329
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	wariska rahmawati	29	Perempuan	085779349539
71	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	Yantika	30	Perempuan	085735550884

KECAMATAN DAWARBLANDONG														
opd														
71	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	Yantika	30	Perempuan	085735550884
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Anita Ica	33	Perempuan	85812438549
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	yayuks	40	Perempuan	085230724788
74	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	devita ningtati	25	Perempuan	
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Yantika	30	Perempuan	085735550884
76	3	3	3	4	3	3	3	4	2		sariani	48	Perempuan	81515071766
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3		erna nuryanti	41	Perempuan	81515873306
78	3	3	3	4	3	3	3	4	2		arif wibowo	35	Laki-Laki	85708710006
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3		fitriana	27	Perempuan	088996289409
80	3	3	3	4	3	4	4	4	4		devita ningtati	26	Perempuan	085731388341
81	3	3	3	4	3	4	3	4	3		Muhamah maskur	29	Laki-Laki	0
82	3	3	3	4	3	4	3	4	3		Rina maeasari	25	Perempuan	085850563392
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3		muhamad irfanzah	36	Laki-Laki	085645545407
84	3	4	3	4	3	3	4	4	3		eka papilah	21	Perempuan	85730722658
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3		Eka kusuma Deni	22	Perempuan	085731496417
86	3	3	3	4	3	3	4	4	3		Anik romadhoni	42	Perempuan	081336971531
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Srimujati	38	Perempuan	081216894583
88	3	3	3	4	3	3	3	3	2		yulianti	29	Laki-Laki	085794111667
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3		ayunda	18	Perempuan	085788799901
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3		siti sumaiyah	42	Perempuan	081235231151
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3		pirmiati	56	Perempuan	081233072513
92	3	3	3	4	3	4	4	4	3		Niratus bela arista	24	Perempuan	085748268128

KECAMATAN DAWARBLANDONG													
opd													
93	3	3	3	4	3	3	3	4	2	irvan hariono	32	Laki-Laki	08563292956
94	3	4	3	4	4	3	4	3	3	Baiq Riska	33	Perempuan	85707370070
95	3	3	3	4	4	3	3	3	3	armada danu primuska	20	Laki-Laki	81233449040
96	4	4	3	4	3	3	3	4	2	Sunandriyo	33	Laki-Laki	081238706284
97	3	3	3	4	3	4	4	4	3	kolidtul Faridah	41	Perempuan	855690967
98	3	3	4	4	3	3	3	4	3	narulita	37	Perempuan	085642555905
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Destya Risanti	36	Perempuan	085791707159
100	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Hartini	41	Perempuan	
101	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Munikhah	60	Perempuan	
102	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Elok rahmawati	24	Perempuan	085855468542
103	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Mukhsitin	35	Perempuan	085858080642
104	3	3	4	4	4	3	3	4	4	muhamad bagus .H	25	Laki-Laki	81515986963
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Aulia	22	Perempuan	85806044278
106	3	4	3	4	3	4	4	4	4	alfin singgih	27	Laki-Laki	085851102131
107	3	3	3	4	3	3	3	4	3	sariasih	32	Perempuan	0
108	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Teguh sapto.w	39	Laki-Laki	082140055733
109	3	3	3	4	3	3	3	4	2	sri endah	40	Perempuan	085608311569
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3	mayang dimas agusti	24	Perempuan	0
111	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Asrtri susanti	34	Perempuan	085788176616
112	3	3	4	4	4	3	4	4	3	narti	43	Perempuan	087702600217
113	3	3	4	4	3	3	4	4	4	Khalla nurul haidiva	21	Perempuan	085853258891
114	3	4	3	4	3	4	4	4	4	etik triana	35	Perempuan	085755488011

KECAMATAN DAWARBLANDONG													
opd													
115	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Imam makruf	32	Laki-Laki	083140684980
116	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Indra christina devi	36	Perempuan	085648950105
117	3	4	3	4	3	3	3	4	3	dwi lusiana agustin	25	Perempuan	085732669387
118	3	3	3	4	3	3	3	4	3	akhmad supardi	35	Laki-Laki	085706430484
119	3	3	3	4	3	3	3	4	4	susi susanti	32	Perempuan	081908983092
120	4	3	3	4	3	4	4	4	3	dennis rohmadoni	20	Perempuan	85733655399
121	3	3	3	4	3	3	3	4	3	jumiati	29	Perempuan	85257893781
122	4	3	4	4	3	4	3	4	3	alfira	20	Perempuan	085748382979
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3	jumiati	29	Perempuan	085257893782
124	4	4	3	4	3	3	4	4	4	yudha eko susanto	31	Laki-Laki	085730636799
125	3	3	4	4	3	4	4	4	4	latifati	44	Perempuan	081216892409
126	3	3	3	4	3	3	3	4	3	widya dwi rahmawati	20	Perempuan	085706034495
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3	lindariati	31	Perempuan	081522832087
128	3	3	3	4	3	4	3	4	3	cindriani	33	Perempuan	085704390522
129	3	4	3	4	3	3	3	4	3	suraiyah	41	Perempuan	085755733357
130	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Fita .N	38	Perempuan	081330454969
131	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Sulfa Juniarti	54	Perempuan	085648787319
132	3	3	3	4	3	3	3	4	3	tabiah	48	Perempuan	081292804153
133	4	4	3	4	3	3	3	4	3	andi mulyono	44	Laki-Laki	082132248686
134	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sugiarto	40	Laki-Laki	085745716001
135	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Rahayu henri	28	Perempuan	081284156440
136	3	4	4	4	3	3	3	4	3	Abdul muhajir	33	Laki-Laki	081332328738

KECAMATAN DAWARBLANDONG													
opd													
137	3	3	4	4	4	4	3	4	3	sriwulandari	37	Perempuan	085706781436
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fitria	36	Perempuan	085604436316
139	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Lailatul Mufidah	29	Perempuan	085732531585
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Eko Prasetyo	32	Laki-Laki	085782259909
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agustina A.	24	Perempuan	085648933631
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ayeng Rara Asti	26	Perempuan	088989000533
143	4	3	4	4	3	4	4	4	3	jumani	37	Perempuan	085852065786
144	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Anita	21	Perempuan	085812438549
145	3	4	4	4	3	3	4	4	4	Siti kosidah	32	Perempuan	
146	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Siti Kosidah	32	Perempuan	082143663978
147	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Fajar S	37	Laki-Laki	081554134771
148	4	4	3	4	4	4	4	4	4	febrinan puspiasari	28	Perempuan	085749568014
149	4	3	3	4	4	3	3	4	3	didik hartono	40	Laki-Laki	089602127807
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Teguh H	30	Laki-Laki	085669908797
151	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Dinarti	38	Perempuan	0
152	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Mia	31	Perempuan	0
153	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Masud yunus	27	Laki-Laki	085695555421
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muchamad Zainul . A	29	Laki-Laki	081999506234
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nofi tri Andriani	34	Laki-Laki	089507568781
156	4	4	3	4	4	4	4	4	4	hellen yuliantika .R	23	Perempuan	085706093294
157	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Rahayu Kartini	29	Perempuan	087740261216
158	3	4	3	4	3	4	4	4	4	sri purwanti	33	Perempuan	085704108287
159	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Afta diah	18	Perempuan	0



153	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Mas.ud yunus	27	Laki-Laki	08569555421
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muchamad Zainul . A	29	Laki-Laki	061999506234
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nofi tri Andriani	34	Laki-Laki	089507568781
156	4	4	3	4	4	4	4	4	4	hellen yuliantika .R	23	Perempuan	085706093294
157	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Rahayu Kartini	29	Perempuan	087740261216
158	3	4	3	4	3	4	4	4	4	sri purwanti	33	Perempuan	085704108287
159	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Afita diah	18	Perempuan	0
160	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Onik dwi .P	32	Perempuan	085648450052
161	3	3	4	4	4	3	4	4	4	Srimaulidiyah	36	Perempuan	081332048672
162	3	4	3	4	3	4	4	4	4	agus setyawan	31	Laki-Laki	081554665000
163	4	3	4	4	4	3	4	4	4	Trubus suparmi	53	Perempuan	082338034281
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mokhamad sholeh	24	Laki-Laki	085852909787
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	suglyono	43	Laki-Laki	085823446233
Nilai/Unsur	577	585	575	660	577	584	600	652	588				
NRR/Unsur	3.5	3.55	3.48	4	3.5	3.54	3.64	3.95	3.56				
NRR/Unsur X 25	87.42	88.64	87.12	100	87.42	88.48	90.91	98.79	89.09				
NRR Tertimbang/Unsur	0.38	0.39	0.38	0.44	0.38	0.39	0.4	0.43	0.39				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.58												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	89.5												