



PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO
KECAMATAN DAWARBLANDONG

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

Dawarblandong, 2 Desember 2025

Yth. Bapak Bupati Mojokerto
Melalui Bapak Sekretaris Daerah
Kab.Mojokerto
Cq Bagian Organisasi Setda
Kab.Mojokerto
di -

MOJOKERTO

SURAT PENGANTAR

Nomor: 067 / 730 / 416-317 / 2024

No	Jenis yang dikirim	Banyak	Keterangan
1.	Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Periode bulan Juli s/d Desember Tahun 2025 Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester I Periode Januari s/d Juni Tahun 2025	1 (satu) berkas	Dikirim dengan hormat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya

CAMAT DAWARBLANDONG



Ahmad Taufiq, S.Sos.MM.Kp
Pembina Tk.I
Nip : 197002061990031006

Catatan :
1. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik dengan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik.
2. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah".

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2025**



**KECAMATAN DAWARBLANDONG
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2025**

Catatan :

1. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik dengan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik.
2. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah".

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 Semester I (Januari s/d Juni) Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsure pelayanan seperti dapat terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025

No	Unsur	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Persyaratan	87,93	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,93	B
3	Waktu Penyelesaian	86,2	B
4	Biaya/Tarif	99,57	A
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	87,07	B
6	Kompetensi Pelaksana	91,3	B
7	Perilaku Pelaksana	91,38	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,69	B
9	Saranan dan Prasarana	89,66	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 unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada table dibawah ini:

Catatan :

1. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik dengan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik.

2. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah".

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester I Th.2025

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 lg kecamatan dawatblandong , Web Site dan Whatsapp Kecamatan dawatblandong untuk menyebarluaskan Produk Layanan	V	V	V	V	Kecamatan Dawatblandong
2	Waktu Penyelesaian	Menyampaikn kepada pengguna layanan bahwa datang ke pelayanan sudah membawa syarat yang sudah ditentukan ,sehingga tidak menghambat waktu penyelesaian dan memaksimalkan Pelayanan sesuai SOP.	V			V	Kecamatan dawatblandong
3	Sistem , Mekanisme dan Prosedur	Meningkatkan pelayanan sesuai SOP dan bekerjasama dengan Operator Desa	V	V	V	V	Kecamatan Dawatblandong

Catatan :

1. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik dengan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik.

2. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah".

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	1. Di sampaikan Melalui Rakor Forkopimcam dan Kepala Desa dan Instansi Terkait tentang pemohon surat menyurat yang datang langsung di pelayanan 2. Menyebarluaskan Produk Layanan melalui Media Sosial Instagram Kecamatan Dawarblandong dan Website	 	Catatan : 1. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik dengan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah". 2. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah".

2	Memberikan pelatihan dan sosialisasi terkait produk pelayanan untuk meningkatkan pengetahuan dan kualitas SDM	Sudah	1. Mengadakan rapat Koordinasi Forum Konsultasi public yang diikuti oleh operator Desa , Sekdes, Tokoh Masyarakat, pengguna layanan , Media , dll 2. Sosialisasi peningkatan kualitas pelayanan Publik dan kinerja reformasi birokrasi yang diikuti Kaur Umum desa dan kasi pelayanan desa se kecamatan serta para kasi dan kasubag kecamatan		
3	Membuat kotak saran pengaduan melalui aplikasi yang terintegrasi dengan provinsi jawa timur dalam bentuk web, media sosial, dan email	Sudah	1. Tersedianya aplikasi survei kepuasan masyarakat SuKMa-e Jatim yang terintegrasi dengan Provinsi Jawa Timur		

Catatan :

1. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik dengan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik.
2. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah".

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 Juli – Desember 2025
SEMESTER II TAHUN 2025



KECAMATAN DAWARBLANDONG
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2025

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. Kuisioner	24
2. Hasil Pengolahan Data	27
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	55
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	66

Catatan :

1. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik dengan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik.

2. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah".

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 mengamalkan 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;

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 11 (sebelas)** 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 42 orang.

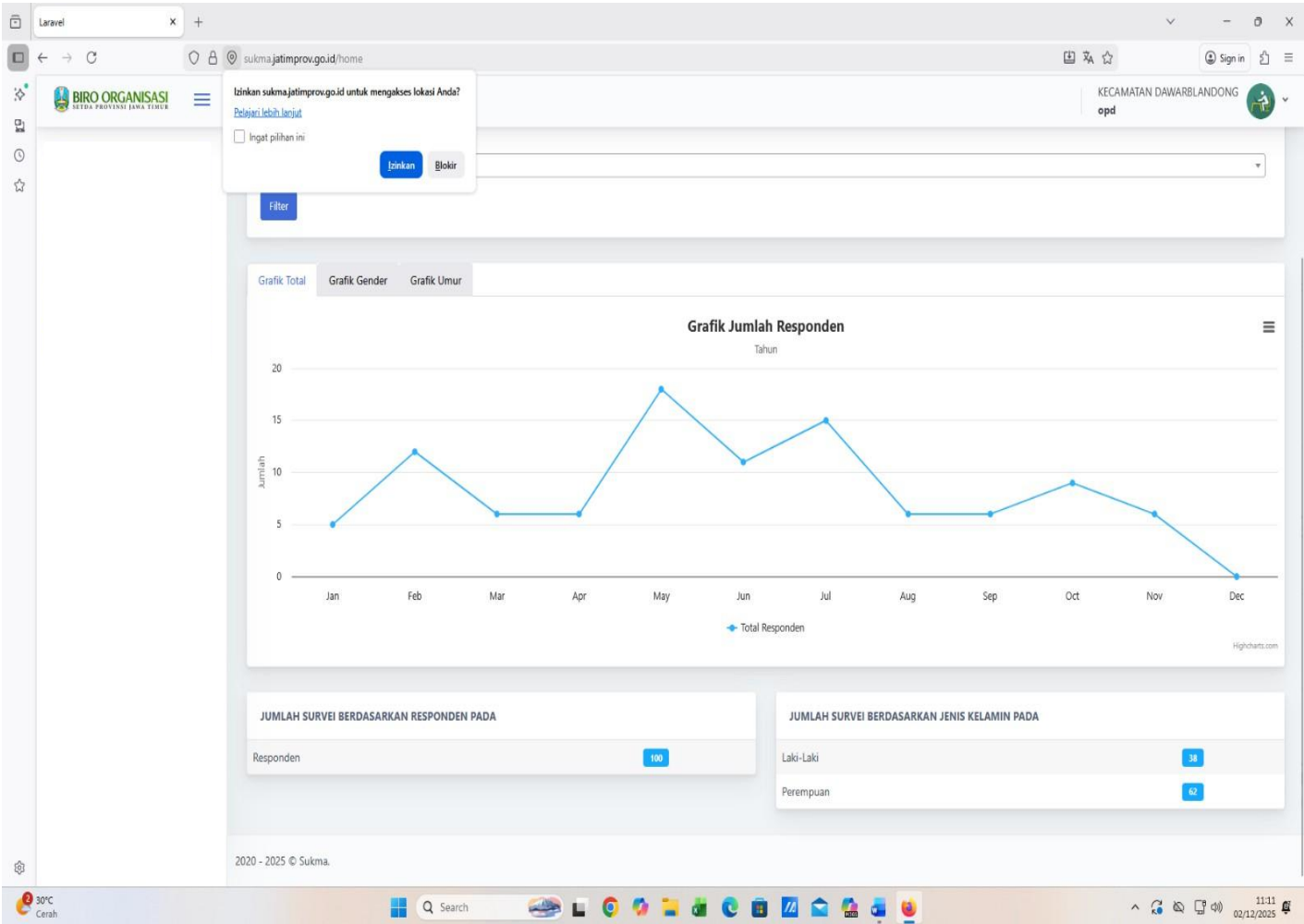
BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 42 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI		15
		PEREMPUAN		27
Jumlah Responden				100 %



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

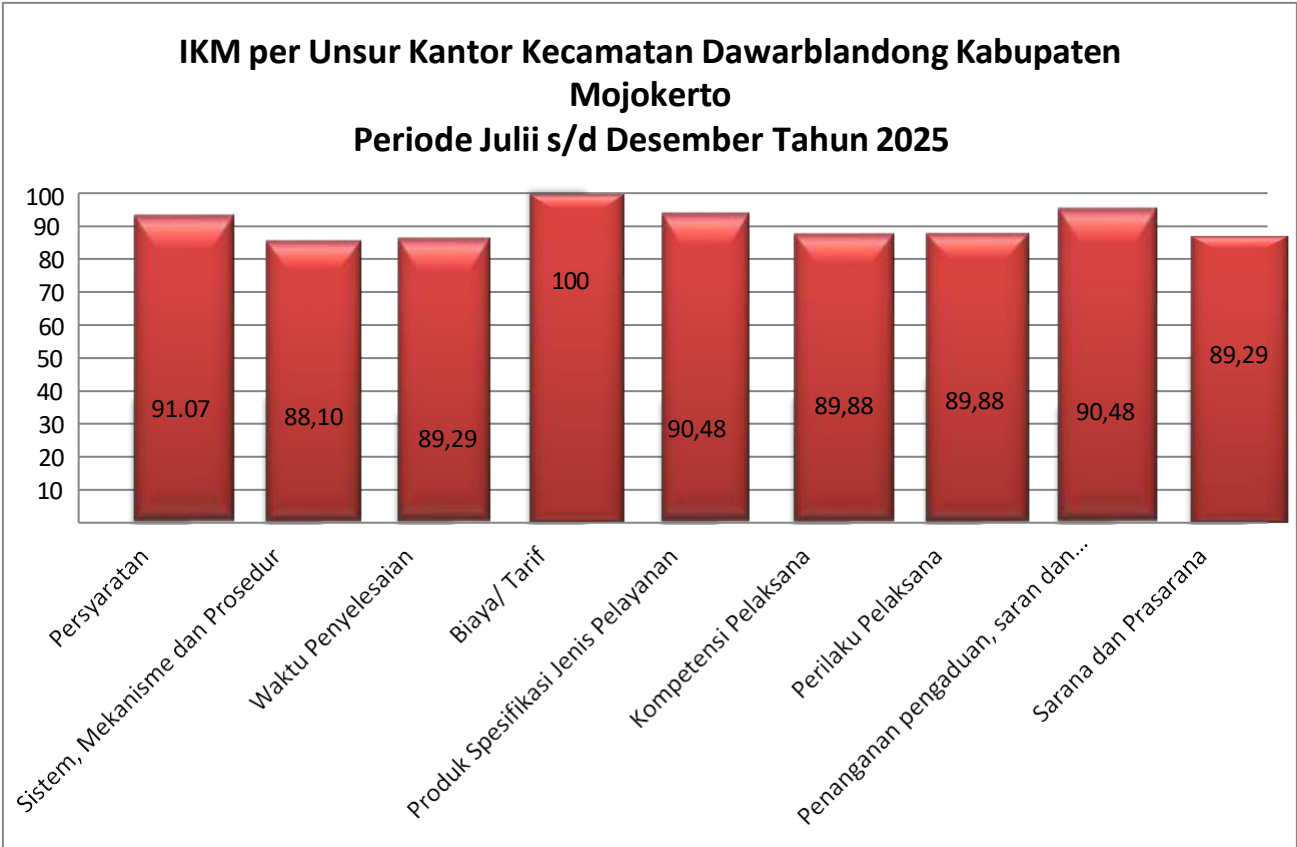
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template 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	91,07	88,10	89,29	100	90,48	89,88	89,88	90,48	89,29
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	90,03 (Baik)								

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperolehhasil 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. Sistem , Mekanisme dan prosedur 88,10
 - b. Sarana Prasarana 89,29
 - c. Waktu penyelesaian dengan nilai 89,29
- 2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - a. Persyaratan 91,07
 - b. Biaya/tarif dengan nilai 100
 - c. Penanganan pengaduan , Saran dan Masukan 90,48

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	Sitem mekanisme dan Prosedur	Peningkatan pelayanan sesuai SOP dan bekerjasama dengan Operator Desa		V			Kantor Kec. Dawarbl
2	Sarana Prasarana	Perencanaan Anggaran untuk memenuhi sarana dan prasaran yang masih kurang	V	V	V	V	Kantor Kec.Dawarblandong
3	Waktu penyelesaian	Memaksimalkan Pelayanan Sesuai SOP		v		V	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 Juni 2025, 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 90,03. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem Mekanisme dan prosedur 88,10 , Sarana Prasarana 89,29 , Waktu penyelesaian 89,29.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan 91,07 Biaya / Tarif 100 , Penanganan pengaduan , saran dan masukan 90,48.

Mojokerto, 3 Desember 2025

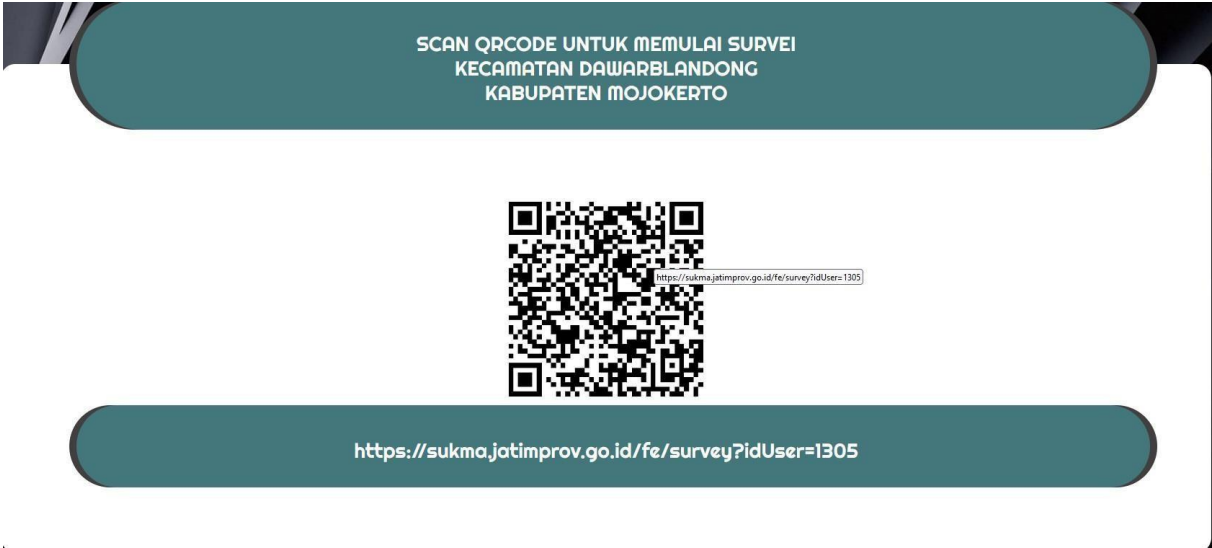
CAMAT DAWARBLANDONG



Akhmad Taufiq.S.Sos.MM , Kp
Pembina Tk.I
NIP.197026061990031006

LAMPIRAN

1. Kuisisioner



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

2. Hasil Olah Data SKM

</

18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	ifa indri muryiah	19	Perempuan	085967126062		2025-03-06 08:44:29
19	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	M.Satsu Akjab	25	Laki-Laki	085733319311		2025-03-06 08:49:42
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	M.Taufiq .h	24	Laki-Laki	085812512275		2025-03-06 08:52:06
21	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	Khusnul komariyah	33	Perempuan	082229935702		2025-03-12 08:49:39
22	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	yayuk sriarahayu	43	Perempuan	081553362573		2025-03-20 08:41:47
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Marik	49	Perempuan	085649490663		2025-03-20 08:45:32
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Putri cempo	38	Perempuan	085791345821		2025-04-23 09:24:22
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	meigiy sulistiawan	34	Laki-Laki	0		2025-04-23 09:30:33
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	affannudin	25	Laki-Laki	085655955365		2025-04-23 09:34:13
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ida romahtin	37	Perempuan	083134378878		2025-04-23 09:49:42
28	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	sri wahyuni	41	Perempuan	0		2025-04-23 09:52:27
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	puput permatasari	30	Perempuan	081332352261		2025-04-23 09:54:54
30	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	DINARTI	38	Perempuan	085604096967		2025-05-02 09:43:24
31	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	HARIS	26	Laki-Laki	085746177586		2025-05-02 09:48:58
32	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	FIDHIYAH LESTARI	34	Perempuan	085812777513		2025-05-06 11:07:59
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUWARSTI	37	Perempuan	08581277513		2025-05-06 11:10:39
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	khairisma	29	Perempuan	085608976764		2025-05-15 09:45:05
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	melinda yulia	26	Perempuan	0		2025-05-15 09:47:01
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	danik purwatningsih	35	Perempuan	085850011629		2025-05-15 09:49:05
37	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	nurul r	47	Perempuan	082336422131		2025-05-26 08:29:55
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	retno	32	Perempuan	08563075291		2025-05-26 08:32:07
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sutiani	41	Perempuan	0		2025-05-27 10:39:53

40	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	mungzlatul	30	Perempuan	085755421666		2025-05-27 10:42:12
41	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	sukano	48	Laki-Laki	0		2025-05-27 10:44:04
42	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	haris	26	Laki-Laki	085746177586		2025-05-27 10:45:59
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	TUTIK YULIANA	36	Perempuan	082244562286		2025-05-28 12:16:42
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	KARISMA	29	Perempuan	085608976764		2025-05-28 12:19:19
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	IRMA WIJAYANTI	26	Perempuan	085807421073		2025-05-28 12:26:23
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	MUHAMAD AKSAN	25	Laki-Laki	08732105362		2025-05-28 12:31:47
47	3	3	3	4	3	3	3	2	3		ahmad edo	26	Laki-Laki	085730197657		2025-05-28 12:37:16
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3		sulis	41	Perempuan	085102470945		2025-06-03 08:44:01
49	3	3	4	4	3	3	3	4	4		wiwik yulati	32	Perempuan	085852734765		2025-06-03 08:47:16
50	3	3	4	4	3	4	4	4	3		indih aristiana	37	Perempuan	081230771630		2025-06-05 12:10:22
51	3	3	3	4	3	4	4	4	3		susuni	50	Perempuan	0		2025-06-05 12:13:34
52	3	3	4	4	4	4	4	4	4		indik mujiono	34	Laki-Laki	0		2025-06-12 08:38:06
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4		MUHAMAD AFIQ	6	Laki-Laki	085736426820		2025-06-16 10:52:30
54	4	3	3	4	3	4	4	3	4		rONY sANTOSO	54	Laki-Laki	085335975707		2025-06-16 10:55:11
55	4	3	3	4	3	3	4	4	3		Nur anisa	30	Perempuan	085855052590		2025-06-19 08:23:39
56	3	3	3	4	3	4	3	3	3		muhamadiqbal m	24	Laki-Laki	085706777757		2025-06-26 09:47:42
57	3	4	3	4	3	3	3	4	3		Mauludin	28	Laki-Laki	085892153954		2025-06-26 09:50:41
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3		Nuranisah	30	Perempuan	085855052590		2025-06-26 09:54:13
Nilai/Unsur	204	204	200	231	202	212	212	222	208							
NRR/Unsur	3.52	3.52	3.45	3.98	3.48	3.66	3.66	3.83	3.59							
NRR/Unsur X 25	87.93	87.93	86.21	99.57	87.07	91.38	91.38	95.69	89.66							

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

Catatan :

1. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik dengan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik.

2. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah".

46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	MUHAMAD AKSAN	25	Laki-Laki	08732105362		2025-05-28 12:31:47
47	3	3	3	4	3	3	3	2	3	ahmad edo	26	Laki-Laki	085730197657		2025-05-28 12:37:16
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	sulis	41	Perempuan	085102470945		2025-06-03 08:44:01
49	3	3	4	4	3	3	3	4	4	wiwik yuliati	32	Perempuan	085852734765		2025-06-03 08:47:16
50	3	3	4	4	3	4	4	4	3	Indah aristiana	37	Perempuan	081230771630		2025-06-05 12:10:22
51	3	3	3	4	3	4	4	4	3	susisni	50	Perempuan	0		2025-06-05 12:13:34
52	3	3	4	4	4	4	4	4	4	indik mujiono	34	Laki-Laki	0		2025-06-12 08:38:06
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	MUHAMAD AFIQ	6	Laki-Laki	085736426820		2025-06-16 10:52:30
54	4	3	3	4	3	4	4	3	4	rONY sANTOSO	54	Laki-Laki	085335975707		2025-06-16 10:55:11
55	4	3	3	4	3	3	4	4	3	Nur anisa	30	Perempuan	085855052590		2025-06-19 08:23:39
56	3	3	3	4	3	4	3	3	3	muhamadiqbalM	24	Laki-Laki	085706777757		2025-06-26 09:47:42
57	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Mauludin	28	Laki-Laki	085892153954		2025-06-26 09:50:41
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Nuranisah	30	Perempuan	085855052590		2025-06-26 09:54:13
Nilai/Unsur	204	204	200	231	202	212	212	222	208						
NRR/Unsur	3.52	3.52	3.45	3.98	3.48	3.66	3.66	3.83	3.59						
NRR/Unsur X 25	87.93	87.93	86.21	99.57	87.07	91.38	91.38	95.69	89.66						
NRR Tertimbang/Unsur	0.39	0.39	0.38	0.44	0.38	0.40	0.40	0.42	0.39						
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.59														
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	89.85														

Catatan :
 1. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik dengan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik.
 2. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah".

