



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN WONOSALAM
KABUPATEN JOMBANG
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 1	

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 Kecamatan Wonosalam Kabupaten Jombang 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 yang telah diberikan oleh Kecamatan Wonosalam Kabupaten Jombang.

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 Wonosalam Kabupaten Jombang dengan membentuk/melakukan penunjukan operator sebagai admin dari aplikasi Sukmasantri kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM pada Kecamatan Wonosalam Kabupaten Jombang dilakukan secara daring melalui aplikasi Sukmasantri yang dapat diakses melalui link <http://sukmasantri.jombangkab.go.id/> yang disebar/dipublikasikan 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 Wonosalam Kabupaten Jombang 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).

Adapun jenis layanan yang terdapat pada Kecamatan Wonosalam Kabupaten Jombang antara lain :

1. Peningkatan Kualitas Pengelolaan kelembagaan dan Analisis Jabatan
2. Peningkatan Fasilitas Pelayanan Publik dan Tata Laksana
3. Optimalisasi Peningkatan Kinerja dan Reformasi Birokrasi
4. Pelaksanaan Monitoring, evaluasi dan pengendalian kualitas pelayanan publik dan tata laksana

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui aplikasi Sukmasantri dengan cara scan QR Code 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 oleh Kecamatan Wonosalam 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.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Kelebihan yang diberikan dalam survei secara daring adalah kecepatan dan kemampuan untuk menggunakan responden yang sebesar-besarnya tanpa pelibatan tenaga surveyor dan ketersediaan formulir kertas, serta kecepatan dalam menampilkan hasil pengolahan datanya.

Dengan aplikasi SUKMASANTRI tidak dilakukan pembatasan terhadap jumlah responden, namun demikian tetap dilakukan pembatasan untuk setiap responden hanya dapat menilai satu jenis layanan dalam satu tahun berjalan survei, dengan demikian dapat dipastikan tidak ada penilaian berulang oleh responden dalam satu jenis layanan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 212 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	126	59,43%
		PEREMPUAN	86	40,57%
2	USIA	< 20 Tahun	54	25,47%
		20 – 29 Tahun	80	37,74%
		30 – 39 Tahun	32	15,09%
		40 – 49 Tahun	23	10,85%
		>50 Tahun	23	10,85%
3	JENIS LAYANAN	Pelayanan KTP Elektronik	80	37,73%
		Pelayanan Kartu Keluarga	47	22,17%
		Pelayanan Surat Pindah/Mutasi kependudukan	18	8,49%
		Pelayanan rekomendasi SKCK	19	8,96%
		Pelayanan Surat Keterangan Lainnya	48	22,64%

Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM diambil di aplikasi sukmasantri.jombangkab.go.id dan diperoleh hasil sebagai berikut :

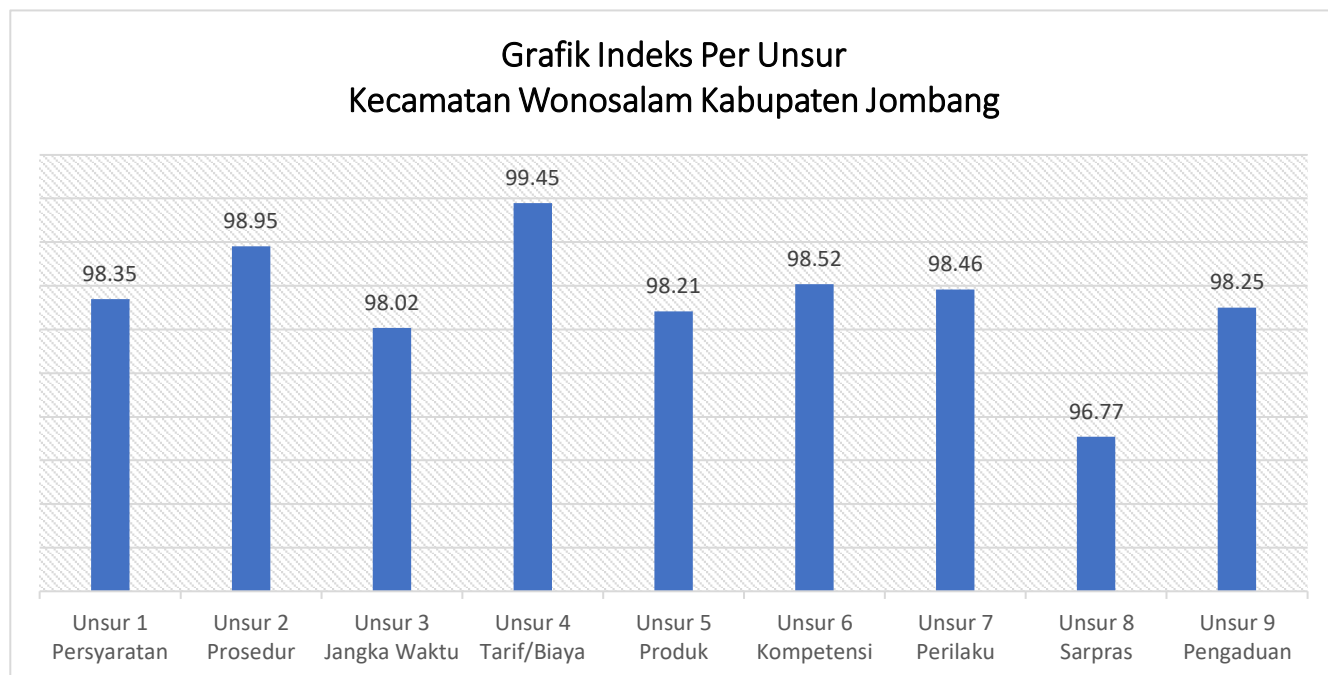
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	98,35	98,95	98,02	99,45	98,21	98,52	98,46	96,77	98.25
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	98,33(Sangat Baik)								

Keterangan :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Prosedur
- U3 : Jangka waktu
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Layanan
- U6 : Kompetensi Petugas
- U7 : Sikap Petugas
- U8 : Sarana/Prasarana
- U9 : Pengelolaan Pengaduan

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Unsur Sarpras** mendapatkan nilai terendah yaitu 96,77. Selanjutnya **Unsur Jangka Waktu Pelayanan** yang mendapatkan nilai 98,02.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Unsur tarif/biaya** mendapatkan nilai tertinggi 99,45, **Unsur Prosedur** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 98,95 serta **Unsur Kompetensi** mendapatkan nilai yaitu 98,52

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- **Unsur Sarpras** dirasakan perlu adanya peningkatan agar penyelesaian pelayanan tidak terlambat dan perlu diberikan rasa nyaman Ketika telah dilengkapi pelayanan.
- **Jangka waktu penyelesaian pelayanan** dirasakan belum cepat oleh pengguna layanan karena keseluruhan pelayanan terutama bidang administrasi kependudukan sepenuhnya mengandalkan koneksi jaringan intra dari Dispenduk Capil Kabupaten Jombang yang sering mengalami kendala, dan adanya kendala dalam mesin cetak E-KTP yang dimana layanan servis (purna jual) dan penyelesaiannya harus ke Dispenduk Capil Kabupaten Jombang infoHal tersebut di luar kewenangan UPP Kecamatan Wonosalam .

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.

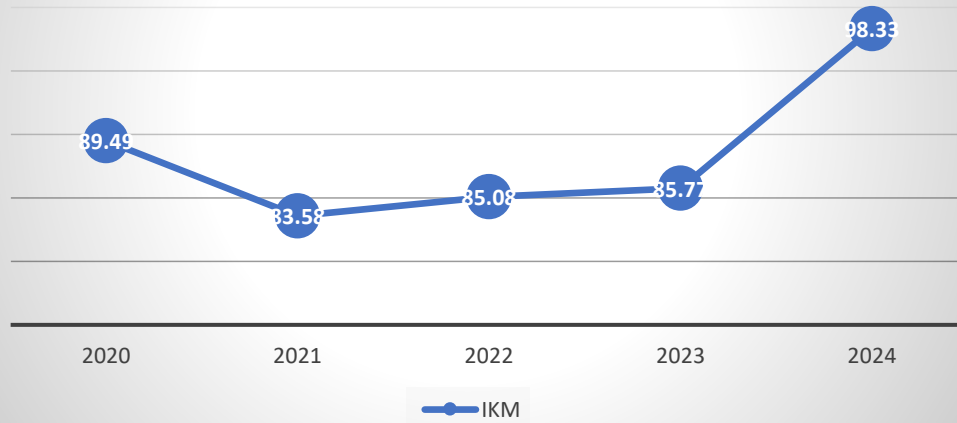
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui forum pertemuan dan diskusi internal pada Kecamatan Wonosalam Kabupaten Jombang dengan melibatkan pejabat penanggung jawab pelayanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), 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:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024				
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur, yaitu melalui kegiatan pengadaan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik				√	Kecamatan Wonosalam
2	Jangka Waktu Pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap Program Penataan dan Penguatan Organisasi, yaitu melalui penyusunan, penetapan dan implementasi standar dan prosedur pelayanan		√		√	Kecamatan Wonosalam

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

Grafik Perkembangan IKM KECAMATAN WONOSALAM. KAB. Jombang Tahun 2020 s.d. 2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024, pada Kecamatan Wonosalam Kabupaten Jombang.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Keberhasilan pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Wonosalam Kabupaten Jombang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 98,33
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana dan jangka waktu pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif/biaya serta prosedur.

Jombang, 1 November 2024

**CAMAT WONOSALAM
KABUPATEN JOMBANG**



HARIS AMINUDDIN, S.STP., M.E.

Pembina Tingkat I

NIP. 197904011998101002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Data Responden
Kecamatan Wonosalam

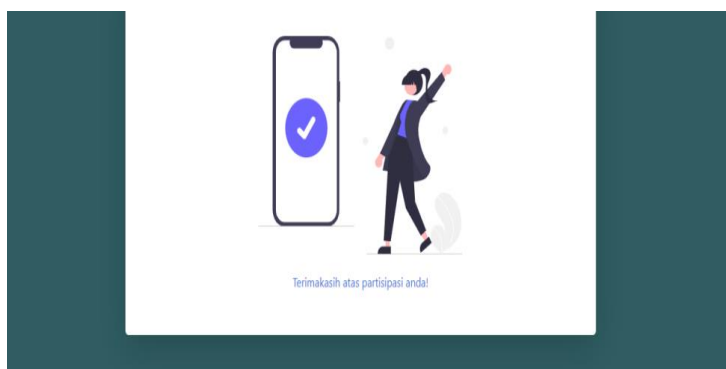
Jenis Kelamin

▼

Layanan

▼

Submit



2. Hasil Olah Data SKM

1. Pelayanan KTP elektronik

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	98,44	Sangat baik
2	Prosedur	98,44	Sangat Baik
3	Waktu	97,5	Sangat Baik

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
4	Biaya/Tarif	99,38	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	96,88	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	98,44	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	98,13	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	96,25	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	98,13	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		97,95	Sangat Baik

2. Pelayanan Kartu Keluarga

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	95,21	Sangat Baik
2	Prosedur	96,81	Sangat Baik
3	Waktu	94,15	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	97,87	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	94,68	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	94,68	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	94,68	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	94,15	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	94,15	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		95,15	Sangat Baik

3. Pelayanan Surat Pindah/ Mutasi Kependudukan

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	98,61	Sangat Baik
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	100	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	95,83	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		99,38	Sangat Baik

4. Pelayanan Rekomendasi SKCK

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Baik
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	100	Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	98,68	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		99,85	Sangat Baik

5. Pelayanan surat keterangan lainnya

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	99,48	Sangat Baik
2	Prosedur	99,48	Sangat Baik
3	Waktu	98,44	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	99,48	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	99,48	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	99,48	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	98,96	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	98,96	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		99,31	Sangat Baik

KECAMATAN WONOSALAM												
Unsur Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata - Rata	L	P
Pelayanan KTP elektronik	98.44	98.44	97.5	99.38	96.88	98.44	98.13	97.86	98.13	97,95- Sangat Baik	45	35
Pelayanan Kartu Keluarga	95.21	96.81	94.15	97.87	94.68	94.68	94.68	94.15	94.15	95,15 - Sangat Baik	31	16
Pelayanan surat pindah/ mutasi kependudukan	98.61	100	100	100	100	100	100	95.83	100	99,38 - Sangat Baik	13	6
Pelayanan rekomendasi SKCK	100	100	100	100	100	100	100	98.68	100	99,85 - Sangat Baik	11	7
Pelayanan Surat Keterangan Lainnya	99.48	99.48	98.44	100	99.48	99.48	99.48	98.96	98.96	99,31- sangat baik	26	22
Nilai rata-rata per unsur 5	98.35	98.95	98.02	99.45	98.21	98.52	98.46	96.77	98.25	98,33- Sangat Baik	212	

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



Survey Perangkat Daerah Kecamatan Wonosalam

Silahkan Scan QRCode
untuk memulai survey



<http://sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/Mmi1aUjNc1o2WVQ0N2N2eUNnSndLUT09>

Salin

CETAK QR

Share

Copyright © Sukma Jombang 2024