



PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO
KECAMATAN MOJOANYAR

Jalan Sultan Agung Nomor 1 Mojokerto, Jawa Timur 61364
Telepon (0321) 399770
Laman <http://www.mojanyar.mojokertokab.go.id>

Mojanyar, 29 Agustus 2025

Nomor : 342.2/844/416-318/2025
Sifat : Penting
Lampiran : Satu Berkas
Hal : Laporan Pelaksanaan SKM Semester 1 Tahun 2025 Kecamatan
Mojanyar

Kepada

Yth. Bupati Mojokerto

di -

Mojokerto

Sehubungan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Mojanyar Tahun 2025 sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka kami sampaikan Laporan Pelaksanaan SKM Semester 1 Tahun 2025 Kecamatan Mojanyar untuk dapat dijadikan bahan evaluasi dan tindak lanjut sebagaimana mestinya.

Demikian atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Plt. Camat Mojanyar,



Arifatur Roziq, S.STP., M.M.
Pembina (IV/a)
NIP 198607302006021001

Tembusan:

Yth Kepala Bagian Organisasi Setda Kab. Mojokerto



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

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
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN MOJOANYAR
KABUPATEN MOJOKERTO
SEMESTER 1 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".

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II 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 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V KESIMPULAN	166

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 layanan 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 melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 di Kecamatan Mojoanyar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Mojokerto, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Sehubungan dengan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan yang menghasilkan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. 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

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. 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 Kecamatan Mojoanyar. Adapun maksud dilakukannya SKM adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

- d. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan secara transparan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Mojoanyar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Mojoanyar adalah tim yang dibentuk oleh Camat Mojoanyar untuk menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat melalui E Sukma .

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan E Sukma. Pada E Sukma terdapat kuesioner yang terdiri dari 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 Mojoanyar yaitu:

- a. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **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, bisa juga tanpa biaya.
- e. **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.

- f. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **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 pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan yakni Kecamatan Mojoanyar. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, pemohon layanan yang telah mendapatkan layanan diarahkan dan dipandu untuk memindai barcode survei kepuasan masyarakat atau mengakses laman <https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1308>.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Pelaksanaan SKM dilaksanakan setiap hari saat ada pemohon layanan yang telah dilayani. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Mojoanyar diperoleh secara realtime karena menggunakan E Sukma. Setelah pemohon mengisi survei tersebut, IKM Kecamatan Mojoanyar akan otomatis terupdate dan datanya bisa langsung diakses.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, Kecamatan Mojoanyar memilih secara acak pemohon layanan yang terlayani berdasarkan jenis layanan. Jumlah penerima layanan (populasi) semester 1 Tahun 2025 sebanyak 2.206 orang. Jumlah responden (sampel) yang mengisi survei kepuasan masyarakat (SKM) sebanyak 100 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden (sample) yang mengisi survei kepuasan masyarakat (SKM) melalui E Sukma sebanyak 100 orang sebagai berikut:

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

Export

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nicko firmanda putra	29	Laki-Laki	0896563663
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Risa wijayanti	27	Perempuan	0896563663
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mokh. Fauzi	38	Laki-Laki	085632144185
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sunaryo	37	Laki-Laki	085969474145

5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Raisa putri almira	27	Perempuan	08958589658
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dimas puji atmoko	35	Laki-Laki	087525418584
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mujliti	46	Perempuan	085796964363
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Achmad dicki	28	Laki-Laki	085323632565
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Puput handayani	31	Perempuan	087585465258
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tedy yoso wardono	39	Laki-Laki	081233526752
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Feriska oktavia	26	Perempuan	08532633241

12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ibnu nur riski	30	Laki-Laki	08532633241
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Riza Putri Amalia	21	Perempuan	087816670073
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rosalina rosadi	30	Perempuan	085694525856
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yudin ardha pradipta	34	Laki-Laki	0896552564525
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Retno widiyati	37	Perempuan	0875254525414
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yoppy bagus setyawan	32	Laki-Laki	085748518596
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ervi avilia	26	Perempuan	0854784585812

Beranda	19	3	4	3	4	3	3	4	4	3	ARDIMAS PANJI BIMANTARA	28	Laki-Laki	81332509760
Buat Survei	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Annida Arinal Haqqo	27	Perempuan	085604420520
Hasil Survei	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Anik widarti	52	Perempuan	085730924279
Kotak Saran	22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Tri peggi all janata	26	Perempuan	089636542563
Laporan	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Iwan dedik mashuri	34	Laki-Laki	0895248754554
Kegiatan	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lendy septia rantu	32	Perempuan	087525463256
	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Silvi ria candra	29	Perempuan	0815896588965

Beranda	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	grimaldi	37	Laki-Laki	085425125854
Buat Survei	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fara azahra	33	Perempuan	089652525634
Hasil Survei	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dimas anggoro	28	Laki-Laki	087525634632
Kotak Saran	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Anindia widhaswari	34	Perempuan	089636542563
Laporan	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Anasril	27	Laki-Laki	085423689658
Kegiatan	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selvi puspita	32	Perempuan	08965632585
	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Dinda putri	30	Perempuan	087563256358

Beranda	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mochammad arifin	39	Laki-Laki	081859636945
Buat Survei	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	anitaa	19	Perempuan	085704258897
Hasil Survei	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Moh faroq damar saputar	41	Laki-Laki	085693458965
Kotak Saran	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ainuk arifin	24	Laki-Laki	089635636525
Laporan	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tri ramadani	25	Laki-Laki	085965896589
Kegiatan	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hardianto	35	Laki-Laki	089585425632
	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Felis	24	Laki-Laki	089658542585



BIRO ORGANISASI
KOTA MOJOKERTO



Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dini widiyawarti	35	Perempuan	085707076921
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Angga	24	Laki-Laki	085963658545
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Umar ilham hiday	29	Laki-Laki	085965896535
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kuslani	40	Laki-Laki	085732311256
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kuslani	40	Laki-Laki	085732311256
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bachtiar robby svaputra	30	Laki-Laki	085496589656

KECAMATAN MOJOANYAR

opd

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".

Beranda	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sella artikasari	28	Perempuan	089656365698
Buat Survei	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Endang subandiyah	39	Perempuan	085658965896
Hasil Survei	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ririn setiawati	26	Perempuan	085465899650
Kotak Saran	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sriamah	5	Perempuan	085706684421
Laporan	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ririn budi astutik	37	Perempuan	089658996585
Kegiatan	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Titik irawati	43	Perempuan	085706515622
	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Vicky	21	Laki-Laki	085478535253

Beranda	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ardi pranata	23	Laki-Laki	087723513659
Buat Survei	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Santoso	62	Laki-Laki	085604420520
Hasil Survei	55	3	2	2	4	3	3	3	3	2	Kanaya	19	Perempuan	08977354329
Kotak Saran	56	2	2	2	4	2	2	3	3	2	Lidiyah	25	Perempuan	082225369654
Laporan	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Indro Kurniawan	42	Laki-Laki	082144474975
Kegiatan	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nur Aini	39	Perempuan	3516184711860004
	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muhammad jeffry	23	Laki-Laki	085784636328

Beranda	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wiwini komariyah	22	Perempuan	085859095565
Buat Survei	61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dodik	24	Laki-Laki	085859095565
Hasil Survei	62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ferdy oktavianto	31	Laki-Laki	085965436365
Kotak Saran	63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Krista	30	Perempuan	085745181922
Laporan	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tyas Firnanda	33	Perempuan	085745671311
Kegiatan	65	3	3	4	4	3	3	3	4	3	DELLA DWI PUSPITA	23	Perempuan	085785807848
	66	3	4	4	4	3	4	3	4	4	Yhosi	23	Perempuan	085536919067

Beranda	67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Viona dwi kumalasari	20	Perempuan	085645856859
Buat Survei	68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nasikun amin	34	Laki-Laki	0853525524
Hasil Survei	69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Moh basori	50	Laki-Laki	08752655546636
Kotak Saran	70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muhammad wildan bahrul rizky	23	Laki-Laki	089655568589
Laporan	71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andriato	28	Laki-Laki	08558685856
Kegiatan	72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Khusnul khotimah	22	Perempuan	089530413716
	73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Safiq	30	Perempuan	089530413716

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".

Beranda	74	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Eni cholliyah	32	Perempuan	089563658565
Buat Survei	75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suparti	23	Perempuan	085893879164
Hasil Survei	76	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Novita ika avreanti	37	Perempuan	085853920843
Kotak Saran	77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	suntari	40	Perempuan	081331102339
Laporan	78	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Ita winayu	27	Perempuan	085645345965
Kegiatan	79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tziya ningtias	30	Perempuan	085792765465
	80	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Iham pratama	23	Laki-Laki	081234092050

Beranda	81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Septian Dwi Nurcahyanto	18	Laki-Laki	0857351807549
Buat Survei	82	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Yudik harianto	25	Laki-Laki	085746050534
Hasil Survei	83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andiyah	62	Perempuan	085853918554
Kotak Saran	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andiyah	62	Perempuan	085853918554
Laporan	85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Miftakul nafik	35	Laki-Laki	000000000000
Kegiatan	86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kusnan	50	Laki-Laki	000000000000
	87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Reza farhanwah	18	Laki-Laki	085605520440

Beranda	88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	yulfa	28	Perempuan	081332799217
Buat Survei	89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Supyan	65	Laki-Laki	000000000000
Hasil Survei	90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lina sari	30	Perempuan	085852857273
Kotak Saran	91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agus mustofa	36	Laki-Laki	085331247086
Laporan	92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hendro	20	Laki-Laki	085808796528
Kegiatan	93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Triana	42	Laki-Laki	085607219324
	94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Navra	34	Perempuan	085649523940

Beranda Buat Survei Hasil Survei Kotak Saran Laporan Kegiatan	95	4	4	4	4	4	4	4	1	4	Suciati	40	Perempuan	085804383330
	96	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Akhmad pramuja	35	Laki-Laki	085732803490
	97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Alfia nova	24	Perempuan	0896365256436
	98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Riki aji bachtiyar	31	Laki-Laki	08545256325
	99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Santy Cahyaning ati	28	Perempuan	085334829487
	100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tita	28	Perempuan	0895397656040

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".

Adapun proporsi responden SKM Kecamatan Mojoanyar sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	48	48%
		PEREMPUAN	52	52%
JUMLAH			100	100%

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

Setelah pemohon mengisi survei melalui E Sukma, IKM Kecamatan Mojoanyar akan otomatis terupdate dan datanya bisa langsung diakses dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai/Unsur	392	394	391	398	393	393	395	395	393
NRR/Unsur	3.92	3.94	3.91	3.98	3.93	3.93	3.95	3.95	3.93
NRR/Unsur X 25	98.00	98.50	97.75	99.50	98.25	98.25	98.75	98.75	98.25
NRR Tertimbang/Unsur	0.43	0.43	0.43	0.44	0.43	0.43	0.43	0.43	0.43
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.90								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	97.46								

Dari 100 responden IKM Kecamatan Mojoanyar mendapatkan nilai 97,46



Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

OPD

KECAMATAN MOJOANYAR

UPT

PILIH

BIDANG

Tanggal Mulai

01/01/2025

Tanggal Akhir

06/30/2025

Cari

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Responden
1	KECAMATAN MOJOANYAR	97.46	98.00	98.50	97.75	99.50	98.25	98.25	98.75	98.75	98.25	100

Catatan :

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

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- a. Satu unsur pelayanan mendapatkan nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,94 yakni kewajaran biaya;
- b. Satu unsur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,95 yakni kecepatan waktu;
- c. Lima unsur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,98 yakni kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kompetensi/kemampuan petugas layanan, kesopanan dan keramahan, kualitas sarana dan prasarana;
- d. Sedangkan satu unsur pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai rata-rata 4 yaitu penanganan pengaduan.

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:

- “Evaluasi lebih cepat”
- “adakan pelayanan online supaya lebih efektif dan efisien”
- “Cepat pelayanannya jadi seneng”
- “baik”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Masyarakat belum sepenuhnya mengetahui persyaratan layanan Kecamatan Mojoanyar;
- Masyarakat meminta diadakan pelayanan online.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam penyelenggaraan 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.

- Perlu sosialisasi persyaratan layanan Kecamatan Mojoanyar kepada masyarakat.
- Perlu ada pelayanan online agar mempermudah masyarakat mendapatkan akses layanan Kecamatan Mojoanyar.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat khusus SKM seluruh pegawai Kecamatan Mojoanyar. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas 12 bulan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Sosialisasi pada masyarakat tentang persyaratan layanan			√		Kepala Seksi Pelayanan
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Mengadakan dan mensosialisasikan layanan "online"			√	√	Kepala Seksi Pelayanan

4.3 Tren Nilai IKM

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. Adapun tren IKM Kecamatan Mojoanyar sebagai berikut:

NO	TAHUN	NILAI IKM	JUMLAH RESPONDEN
1	2023	88,69	128
2	Semester 1 2024	96,78	93
3	Semester 2 2024	98,29	85
4	Semester 1 2025	97,87	100

BAB V

KESIMPULAN

Dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, Kecamatan Mojoanyar melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Sukma-E dengan 100 responden selama satu semester mulai Bulan Januari 2025 sampai dengan Bulan Juli 2025 dan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,87.

Mojoanyar, 29 Agustus 2025

Plt. Camat Mojoanyar



Arifatur Roziq, S.STP., M.M.
Pembina (IV/a)
NIP 198607302006021001