LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode Januari – Desember 2024

SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

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

BAB I
PENDAHULUUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman PenyusunanSurvei 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 Satuan Polisi Pamong Praja 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 dan respon aduan yang telah diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Mojokerto dengan menyediakan Stiker barcode SuKMa-e Jatim di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Mojokerto.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Scan Barcode SuKMa-e Jatim yang sudah disediakan di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Mojokerto yang bisa langsung di scan pada ponsel pengguna layanan. Metode pelaksanaan dilakukan secara tatap muka (Daring/luring/campuran). 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 2017tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Satuan Polisi Pamong Praja 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 alatdalam 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Mojokerto pada waktu jam layanan sesuai dengan jam kerja dan pada saat kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Mojokerto. Dan untuk pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian mandiri dengan didampingi oleh pelaksana di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Mojokerto.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indekskepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli	20
2.	Pengumpulan Data	Januari - Desember	233
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November-Desember	41
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

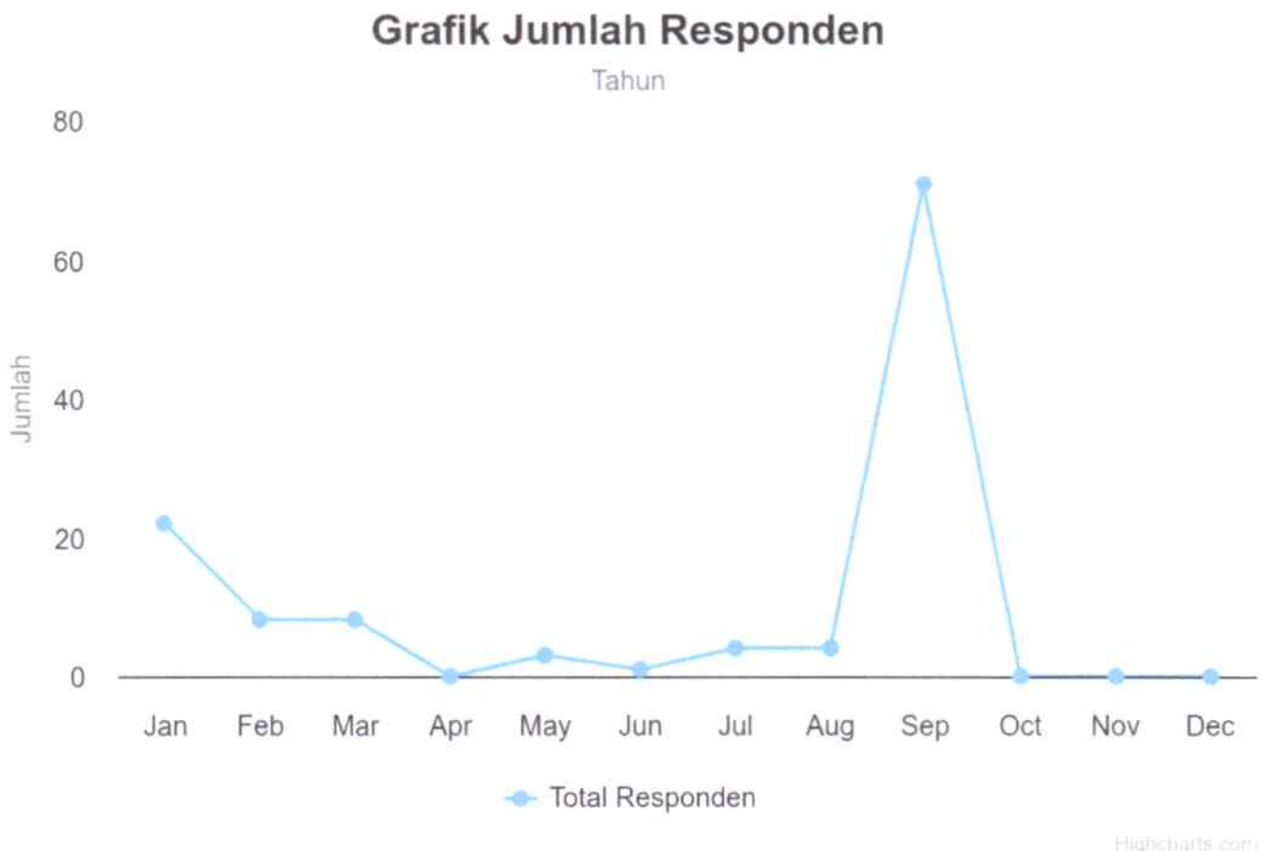
Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Mojokerto. Penerima layanan pada tatuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Mojokerto dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan adalah sebanyak 122 orang.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 122 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	72	59,10 %
		PEREMPUAN	50	40,90 %
Jumlah Responden			**122**	**100 %**



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

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

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayana yang ada di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Mojokerto. 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	3,17	3,27	3,19	3,96	3,16	3,25	3,27	3,43	3,18
Kategori	**B**	**B**	**B**	**A**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**
IKM Unit Layanan	**82,16 (B atau Baik)**								

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperolehhasil sebagai berikut:

BAB IV
ANALISIS HASIL 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. Produk Spesifikasi Pelayanan dengan nilai 3,16
   b. Persyaratan dengan nilai 3,17
   c. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,18
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
   a. Biaya/Tarif dengan nilai 3,96
   b. Penanganan aduan saran dan masukan dengan nilai 3,43
   c. Sistem mekanisme prosedur dengan nilai 3,27

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 :

- Bagus dan lanjutkan
- Lebih dioptimalkan kagi
- Tingkatkan lagi
- Oke Mantap
- Top

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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Spesikasi Pelayanan	Mereview Standar Pelayanan dan Output hasil pelayanan				V	Satpol PP
2	Persyaratan	Mereview SOP				V	Satpol PP
2	Sarana dan prasarana	Mengupgrade sarana dan prasarana yang telah tersedia			V		Satpol PP

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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82.16. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Pelayanan.Persyaratan, dan Sarana dan prasarana.
  d. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tariff dengan nilai 3,96, Penganganan aduan saran dan masukan dengan nilai 3,43 dan Sistem mekanisme prosedur dengan nilai 3,27
-

Mojokerto, Desember 2024

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Kabupaten Mojokerto

EDDY TAUFIQ,S.STP
Pembina Utama Muda
NIP.19790804 199810 1001

LAMPIRAN

1. Kuisioner

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

Kuisioner

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Bagian Organisasi
KABUPATEN MOJOKERTO

Form pengisian profil responded

Nama | Umur

Nomor Hp | Laki-Laki

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- Tidak sesuai.
- Kurang sesuai.
- Sesuai.
- Sangat sesuai.

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

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

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- Tidak cepat.
- Kurang cepat.
- Cepat.
- Sangat cepat.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Tidak sesuai	Kurang sesuai
Sesuai	Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Tidak kompeten	Kurang kompeten
Kompeten	Sangat kompeten

Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Tidak sopan dan ramah	Kurang sopan dan ramah
Sopan dan ramah	Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk	Cukup
Baik	Sangat Baik

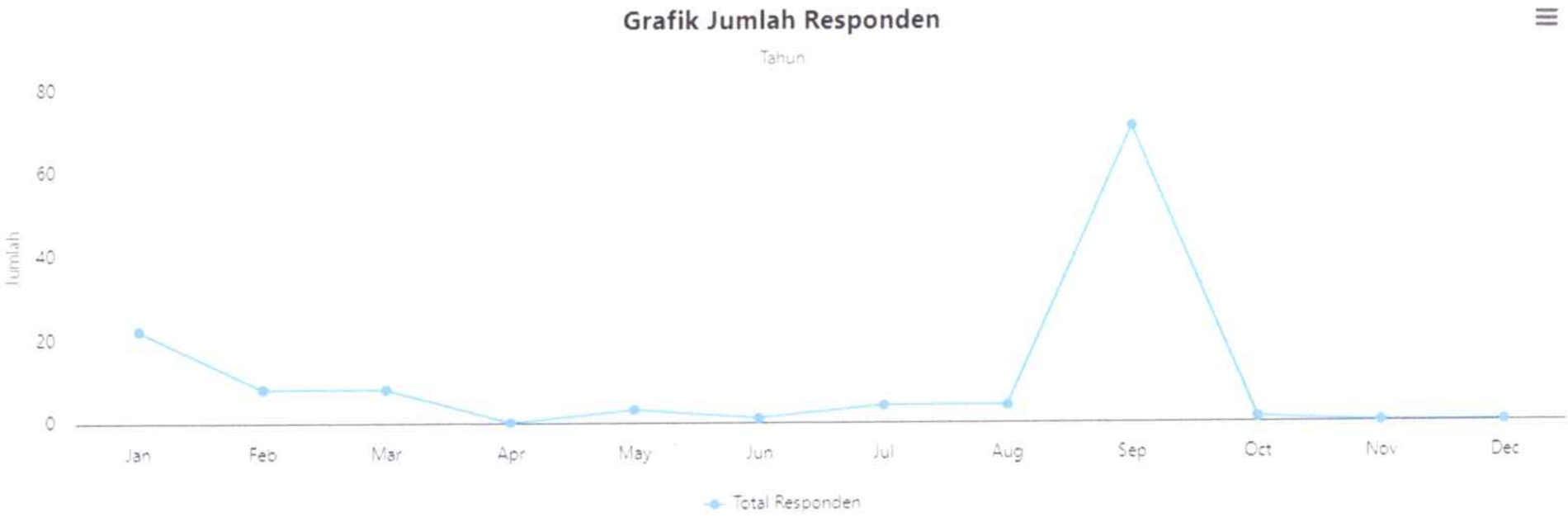
Sumber data : https://sukma.jatimprov.go.id/login

2. Hasil Olah Data SKM

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	Jumlah Responden
1	SATPOL PP	82.16	122
	Rata - Rata	**82.16**	**122**

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

Grafik Total Grafik Gender Grafik Umur



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

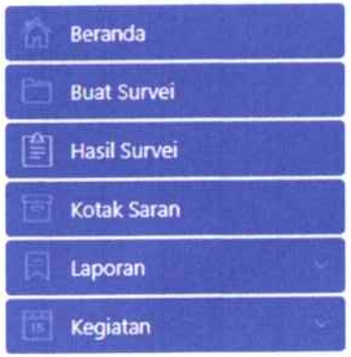
Beranda
Buat Survei
Hasil Survei
Kotak Saran
Laporan
Kegiatan

Export

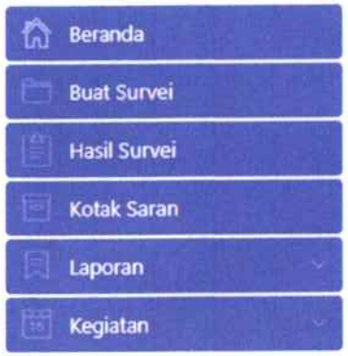
No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan
1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	FIRDAUS	33	Laki-Laki		
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Yanti	37	Perempuan		
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	TONI	38	Laki-Laki		
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Syaifullah	23	Laki-Laki		
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Anis	33	Laki-Laki		
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Azmi	30	Laki-Laki		
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Hakim	34	Laki-Laki		
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Khusnul	25	Perempuan		
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Miftahul Jannnah	23	Perempuan		
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Atika	30	Perempuan		
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Rudi H	23	Laki-Laki		

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

12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Citra	23	Perempuan
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Anti	34	Perempuan
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Nino	23	Laki-Laki
15	4	4	3	4	3	3	3	3	3	Rosi	30	Laki-Laki
16	3	2	2	4	2	3	2	3	2	Kurniawan	37	Laki-Laki
17	3	4	3	4	3	4	3	3	3	NIKEN	28	Laki-Laki
18	3	4	3	4	3	3	4	3	3	Riko	34	Laki-Laki
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yasir	40	Laki-Laki
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Enita	30	Perempuan
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ninuk	31	Perempuan
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Anti	35	Perempuan
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Ahmad	34	Laki-Laki
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rofi	30	Laki-Laki
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Wiwik	34	Perempuan
26	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Rio	23	Laki-Laki
27	3	4	3	4	3	3	3	3	4	Aldi	28	Laki-Laki

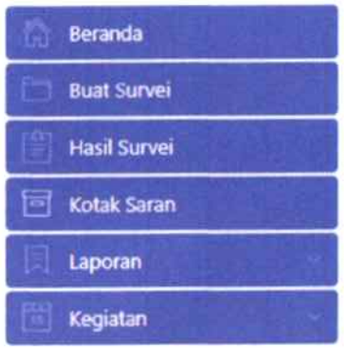


28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Purnomo	42	Laki-Laki	
29	4	3	3	4	3	3	4	3	3	Wati	25	Perempuan	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Husnul	27	Perempuan	081297669394
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Tiara	34	Perempuan	
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Miko	23	Laki-Laki	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	SUPRI	38	Laki-Laki	
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Yanto	34	Laki-Laki	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Jumariah	48	Perempuan	
36	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Rianto	45	Laki-Laki	
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Ayu p	23	Perempuan	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Dedi	28	Laki-Laki	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agung Wijaksono	38	Laki-Laki	081330930292
40	4	4	3	4	3	3	4	4	3	Dhani Susanto	46	Laki-Laki	081216642433
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Erry Widiana	52	Laki-Laki	081585251826
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Jihan	23	Perempuan	



43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Bilal	28	Laki-Laki	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Ulfa	23	Perempuan	
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Maki	34	Laki-Laki	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Makmur	28	Laki-Laki	
47	2	2	2	4	2	3	3	3	2	Asa	20	Laki-Laki	085707007271
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Enita	34	Perempuan	
49	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Teguh	23	Laki-Laki	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	DENI	28	Laki-Laki	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Prasetyo	23	Laki-Laki	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Muslim	30	Laki-Laki	
53	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Warto	34	Laki-Laki	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Riki	23	Perempuan	
55	3	4	3	4	4	3	3	3	3	Dino	31	Laki-Laki	
56	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Purwanto	31	Laki-Laki	
57	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Ita	23	Perempuan	
58	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Karin	20	Perempuan	

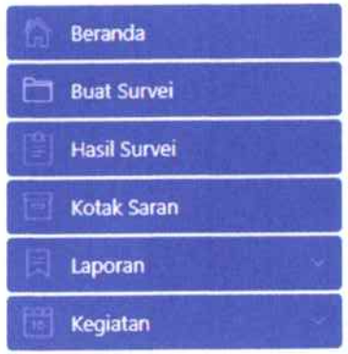
59	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Ferawati	25	Perempuan
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Santoso	34	Laki-Laki
61	4	3	3	4	3	3	3	3	3	Norman	34	Laki-Laki
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Yanti	28	Perempuan
63	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Uliya	23	Perempuan
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Nada	25	Perempuan
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Ria	28	Perempuan
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Veri	31	Laki-Laki
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Tania	25	Perempuan
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Rispo	31	Laki-Laki
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	ROBI	28	Laki-Laki
70	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Vian	25	Laki-Laki
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Cika	31	Perempuan
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Budi	31	Laki-Laki
73	3	4	3	4	3	3	3	3	3	KIKI	23	Perempuan
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Joko	33	Laki-Laki



75	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Kinan	30	Perempuan	
76	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Hanif	25	Laki-Laki	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Azza	35	Laki-Laki	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Bernad	23	Perempuan	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jefri	30	Laki-Laki	
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tata	23	Perempuan	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Ninik	21	Perempuan	
82	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Heni	19	Perempuan	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Ani	25	Perempuan	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Arjun	30	Laki-Laki	
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Nurul	28	Perempuan	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Al Wahyu Novita	34	Perempuan	085854911163
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Warno	34	Laki-Laki	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sovi	23	Perempuan	
89	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Wawan	30	Laki-Laki	
90	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Yani	34	Perempuan	

91	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Parni	47	Perempuan		
92	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Eki	23	Laki-Laki		
93	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Jufri	30	Laki-Laki		
94	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Anggi	25	Perempuan		
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Azka	30	Laki-Laki		
96	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Vera	23	Perempuan		
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Topa	34	Laki-Laki		
98	4	4	3	4	4	4	3	3	3	Topan	23	Laki-Laki		
99	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Wisnu Widekso	37	Laki-Laki	082257670928	Pembekalan Kesiapsiagaan SATUNMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Didik Suharto	48	Laki-Laki	085852391830	Pembekalan Kesiapsiagaan SATUNMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024

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

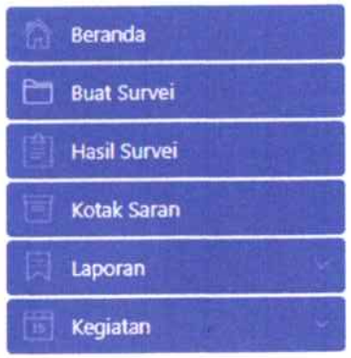


101	3	3	4	3	3	4	3	4	3	Endik	40	Laki-Laki	081249395650	Pembekalan Kesiapsiagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024
102	3	3	4	4	4	4	4	4	3	Agus santoso	43	Laki-Laki	085746741661	Pembekalan Kesiapsiagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024
103	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Muhammad aditya	26	Laki-Laki	081939372750	Pembekalan Kesiapsiagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024
104	3	3	3	2	3	3	3	4	3	Ade irmanto	36	Laki-Laki	082245722746	Pembekalan Kesiapsiagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024

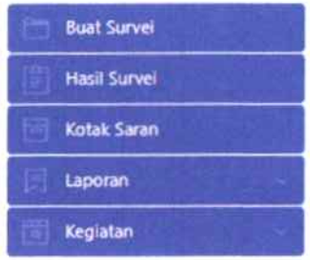
Beranda
Buat Survei
Hasil Survei
Kotak Saran
Laporan
Kegiatan

	105		3	3	3	3	3	3	3	4	3	Retno safitri	33	Perempuan	085856092584	Pembekalan Kesiapsiagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024
	106		4	4	3	4	3	4	4	4	4	TATIK KUSINDARTI, S.Pd	49	Perempuan	082231034478	Pembekalan Kesiapsiagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024
	107		4	3	3	4	3	3	3	4	3	Juwari	65	Laki-Laki		Pembekalan Kesiapsiagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024
	108		4	4	4	4	4	4	4	4	4	WAJI, S.Sos	52	Laki-Laki		Pembekalan Kesiapsiagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024

109	4	4	4	4	3	3	3	4	3	Ria nur italia	39	Perempuan	085784231667	Pembekalan Kesiapsiagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Aisa andriyani	41	Perempuan	085731518512	Pembekalan Kesiapsiagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Siti nur aspiyah	42	Perempuan		Pembekalan Kesiapsiagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024
112	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Ismawan	40	Laki-Laki	085648297207	Pembekalan Kesiapsiagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024

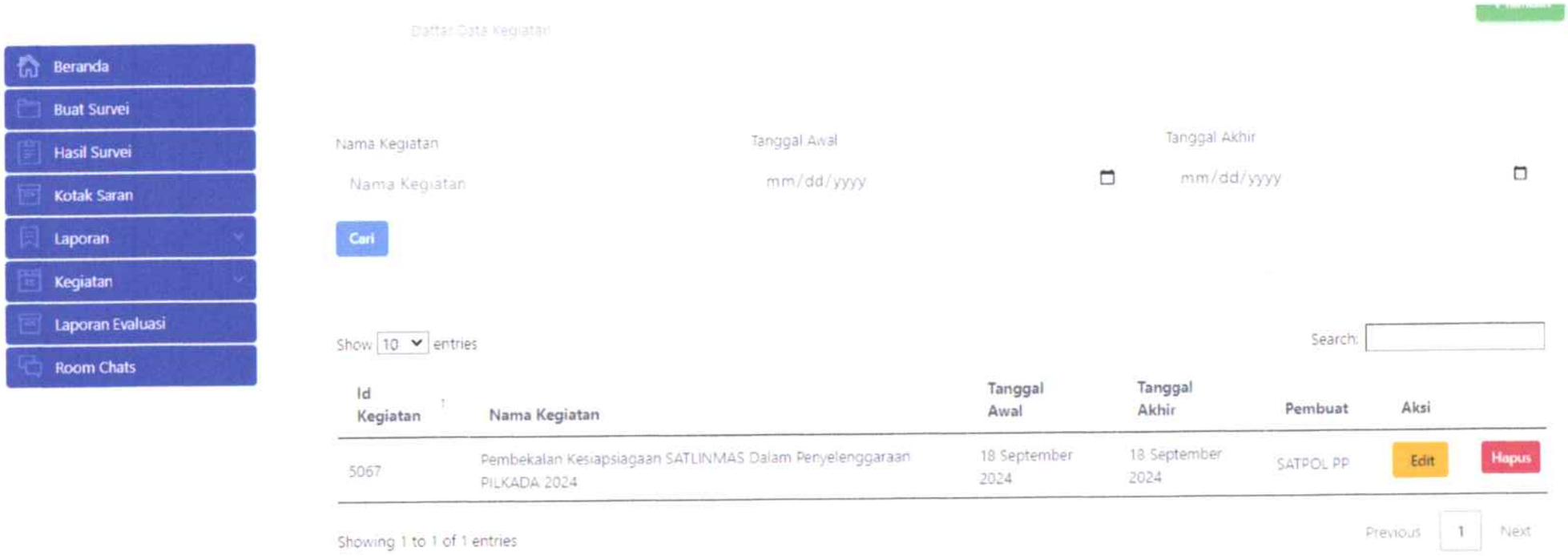


113		4	4	4	4	4	4	4	4	4	BUDI SUSANTO, SH	57	Laki-Laki		Pembekalan Kesiapsiagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024
114		3	3	3	4	3	3	3	4	2	Mulyono bin Widodo	63	Laki-Laki	081358483819	Pembekalan Kesiapsiagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024
115		3	3	3	4	3	3	3	4	2	Mulyono bin Widodo	63	Laki-Laki	081358483819	Pembekalan Kesiapsiagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024
116		3	3	3	4	3	3	3	4	3	MOCH. RIFAI	52	Laki-Laki		Pembekalan Kesiapsiagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024



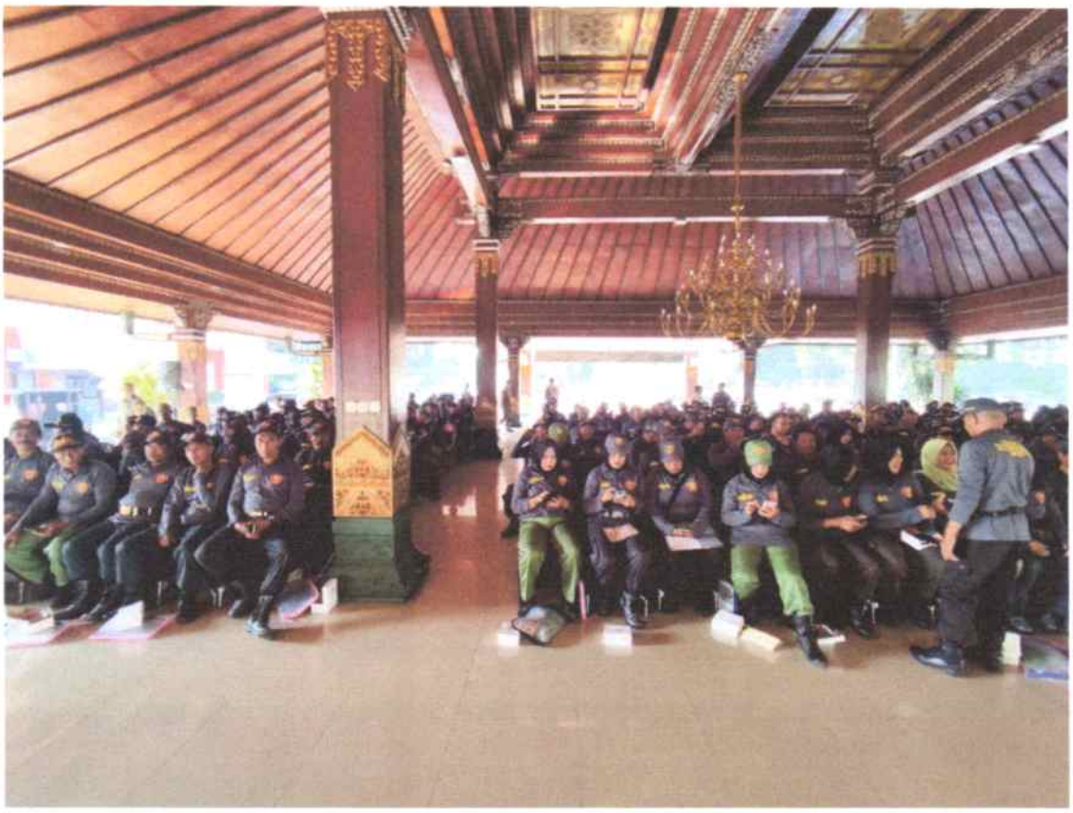
117	3	3	3	4	3	4	4	4	3	WIYONO, S.E	50	Lak -Laki	085648304668	Pembekalan Kesbangsagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024
118	3	3	3	4	3	4	4	4	3	WIYONO, S.E	50	Lak -Laki	085648304668	Pembekalan Kesbangsagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024
119	3	3	3	4	3	4	4	4	3	WIYONO, S.E	50	Lak -Laki	085648304668	Pembekalan Kesbangsagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024
120	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Mujayanah	41	Perempuan	085748605228	Pembekalan Kesbangsagaan SATLINMAS Dalam Penyelenggaraan PILKADA 2024
121	4	4	4	4	3	3	4	4	3	Sri Rahayu	46	Perempuan	082234301655	
122	3	3	4	4	3	2	2	2	3	Ufa	34	Perempuan		

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



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

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 2024

SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2024

BAB I
PENDAHULUUAN

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 Satuan Polisi Pamong Praja perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik secara terus menerus.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Satuan Polisi Pamong Praja periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsure pelayanan seperti dapat terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,11	C
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,24	B
3	Waktu Penyelesaian	3,13	C
4	Biaya/Tarif	3,99	A
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,25	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,32	B
7	Perilaku Pelaksana	3,61	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,72	A
9	Saranan dan Prasarana	3,28	B

Berdasar pada data diatas, terdapat beberapa unsur yang menjadi perhatian lanjutan karena rendahnya nilai pada unsur tersebut. Maka dari itu perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsure yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode 2023

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Adwas (Aduan Masyarakat melalui Whatsapp Satpol PP)			V		Satpol PP
2	Waktu Penyelesaian	Review SOP				V	Satpol PP
3	Sistem Mekanisme Prosedur	Mereview standar pelayanan dan Output hasil pelayanan			V		Satpol PP

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	Persyaratan	Sudah	Kualitas layanan progam aduan masyarakat melalui whatsapp satpol pp		Jangkauan kepada masyarakat kurang luas.

2	Waktu Penyelesaian	Sudah	Mereview SOP		Belum disesuaikan dengan Permendagri Nomor 16 Tahun 2023
3	Sistem Mekanisme Prosedur	Sudah	Mereview Standar Pelayanan dan Output hasil pelayanan		Belum terintegrasinya output pelayanan kedalam perencanaan program, dan kegiatan.

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Satpol PP telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanya 100% (realisasi tindak lanjut/jumlah tindak lanjut x 100)

   = 3/ 3 × 100 %

   = 100 %

2. Satpol PP 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:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Persyaratan	Meningkatkan layanan aduan melalui whatsapp dengan cara dengan sosialisasi	14 Hari	Satpol PP	Satpol PP dan Masyarakat
2	Waktu Penyelesaian	Strategi penyelesaian SOP disesuaikan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2023	90 Hari	Satpol PP	Satpol PP Bagian organisasi Bagian Hukum
3	Sistem Mekanisme Prosedur	Mereview Standar Pelayanan dan Output hasil pelayanan	Triwulan	Satpol PP	Satpol PP Bagian Oraganisasi

Mojokerto, Desember 2024

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Kabupaten Mojokerto

EDDY TAUFIQ,S.STP
Pembina Utama Muda
NIP.19790804 199810 1001