

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN NGUSIKAN
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. 5	

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 Ngusikan 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 Ngusikan 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 Ngusikan 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 Ngusikan Kabupaten Jombang dilakukan secara daring melalui aplikasi Sukmasantri yang dapat diakses melalui link <http://sukmasantri.jombangkab.go.id/> yang disebarkan/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 Ngusikan 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 Ngusikan 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 Ngusikan 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 282 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	108	38,3%
		PEREMPUAN	174	61,7%
2	USIA	< 20 Tahun	135	47,87%
		20 – 29 Tahun	89	31,56%
		30 – 39 Tahun	39	13,83%
		40 – 49 Tahun	12	4,26%
		>50 Tahun	7	2,48%
3	JENIS LAYANAN	Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan	1	1%
		Rekomendasi Hinderordonnantie	2	3%
		Rekomendasi Ijin Keramaian	3	3%
		Penerbitan Kartu Tanda Penduduk	129	47%
		Penerbitan Kartu Keluarga	64	25%

		Rekomendasi Penerbitan Kartu Jombang Sehat	4	4%
		Rekomendasi Proposal Bantuan Sosial/Keagamaan	5	5%
		Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian	74	35%

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

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

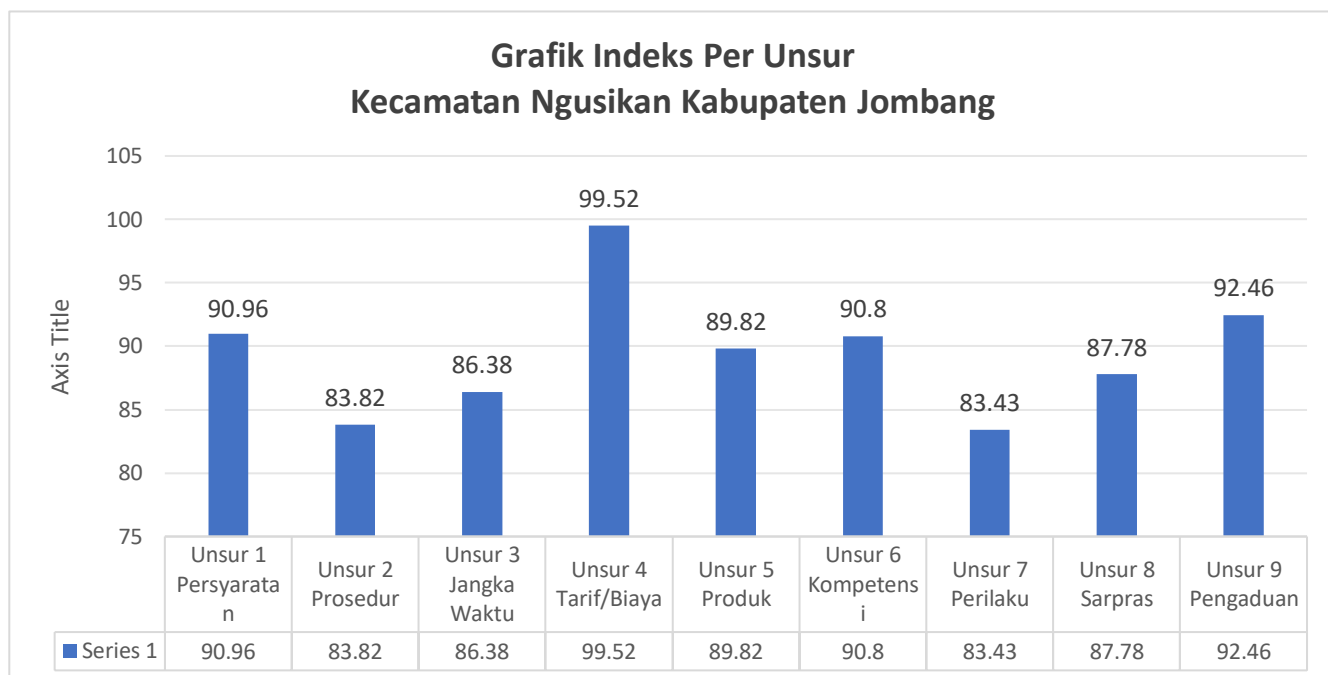
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	90,96	83,82	86,38	99,52	89,92	90,8	83,43	87,78	92,46
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,45 (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. Perilaku pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 83,43. Selanjutnya Prosedur yang mendapatkan nilai 83,82. Begitu juga jangka waktu 86,38 termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 83,43
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 99,52 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 92,46 serta Kopentensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 90,8.

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 :

- “Lebih ditingkatkan lagi tingkat keramahan dalam pelayanan”.
- “Papan atau Alur Pelayanan administrasi Kependudukan perlu di perjelas”.
- “Tingkatan kinerja dan profesionalisme nya”.
- “Kinerja para pegawai lebih di tingkatkan serta kedisiplinan juga harus di tingkatkan”.

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

- Untuk persyaratan agar lebih dilakukan publikasi kepada pengguna layanan karena masih dirasakan belum terlalu jelas oleh para pengguna layanan. Jangka waktu pelayanan, para pengguna layanan masih merasakan bahwa waktu pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Begitupun dengan Mekanisme dan Peosedur pelayanan masih dirasakan kurang jelas dari sisi pengguna layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

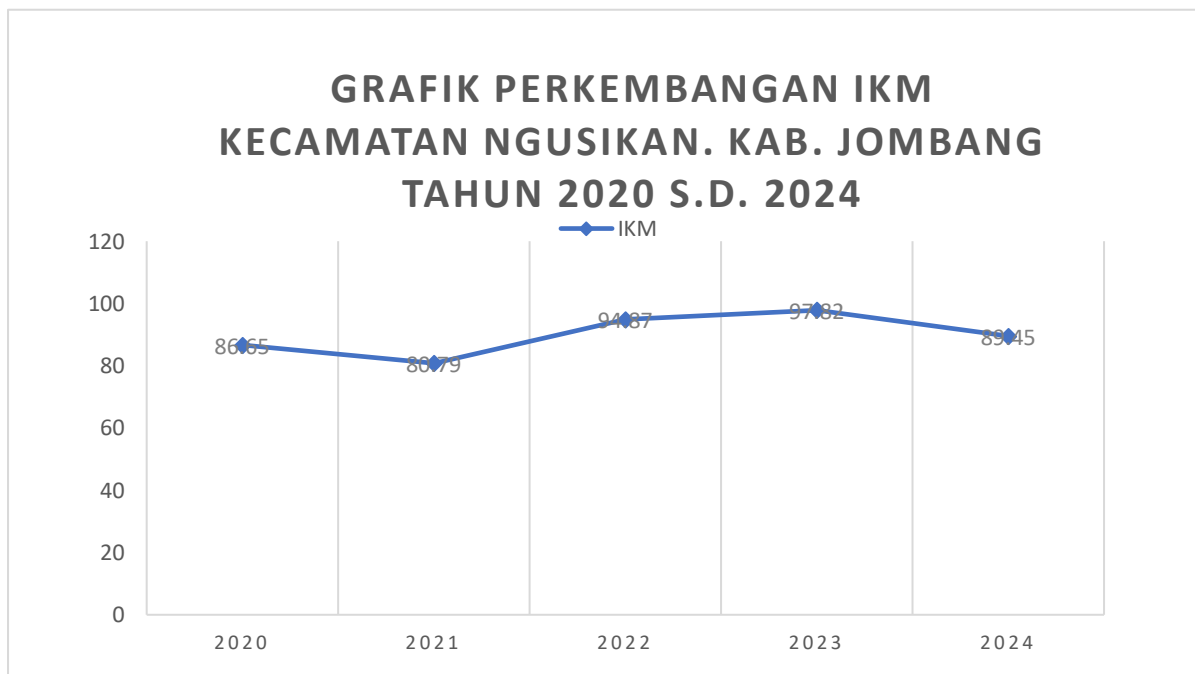
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui forum pertemuan dan diskusi internal pada Kecamatan Ngusikan 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	Perilaku Pelaksana	Lebih di tingkatkan lagi tingkat keramahan dan Pelayanan dengan Motto Kecamatan Ngusikan : Salam,Senyum,Sapa.				√	Kecamatan Ngusikan
2	Prosedur	Monitoring dan evaluasi terhadap produk, spesifikasi dan jenis pelayanan				√	Kecamatan Ngusikan
3	Jangka waktu	Monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan lebih di tingkatkan.				√	Kecamatan Ngusikan

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 Ngusikan Kabupaten Jombang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023, sedangkan pada Tahun 2024 mengalami sedikit penurunan kinerja pada Kecamatan Ngusikan Kabupaten Jombang

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Ngusikan Kabupaten Jombang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 89,45.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana, Jangka Waktu Penyelesaian pelayanan, serta Prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi, Penanganan Pengaduan, dan Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Jombang, 7 November 2024

Camat Ngusikan

A.FAHRUDDIN FAUZI, SE..MM

NIP 197103051998031006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows a web browser window with the URL `sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09`. The page has a dark teal header and a white central form area. The form is titled "Data Responden" with the subtitle "Bagian Organisasi". It contains three input fields: "Inputkan Umur" (a text box), "Jenis Kelamin" (a dropdown menu), and "Layanan" (a dropdown menu). Below these fields is a large, rounded, dark teal "Submit" button.

The screenshot shows a web browser window with the URL `sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09`. The page has a dark teal header and a white central form area. The form is titled "Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)". The main heading is "Kondisi Pelayanan". The first question is "1. Apakah persyaratan yang ditentukan jelas?". There are four radio button options: "a. Tidak jelas", "b. Kurang jelas", "c. Jelas", and "d. Sangat Jelas". Below the options is a "Reset Pilihan" button. To the right of the options is a dark teal "Next" button. At the bottom of the form, there is a progress indicator consisting of ten small circles, with the first circle filled in.

Not secure | sukmasantrijombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kondisi Pelayanan

2. Apakah mekanisme pelayanan mudah ?

- ☐ a. Tidak mudah
- ☐ b. Kurang mudah
- ☐ c. Mudah
- ☐ d. Sangat mudah

Reset Pilihan

Previous Next

Progress indicator: 1st dot is green, others are grey.

Not secure | sukmasantrijombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kondisi Pelayanan

3. Waktu pelayanan kami cepat ?

- ☐ a. Tidak Cepat
- ☐ b. Kurang Cepat
- ☐ c. Cepat
- ☐ d. Sangat Cepat

Reset Pilihan

Previous Next

Progress indicator: 2nd dot is green, others are grey.

Not secure | sukmasantrijombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kondisi Pelayanan

4. Biaya yang dibebankan sesuai ketentuan ?

- ☐ a. Tidak sesuai
- ☐ b. Kurang sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Tidak ada biaya / GRATIS

Reset Pilihan

Previous Next

Progress indicator: 3rd dot is green, others are grey.

Not secure | sukmasantrijombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kondisi Pelayanan

5. Apakah kualitas hasil layanan yang memuaskan?

- ☐ a. Tidak memuaskan
- ☐ b. Kurang memuaskan
- ☐ c. Memuaskan
- ☐ d. Sangat memuaskan

Reset Pilihan

Previous Next

Progress indicator: 5 dots (4 green, 1 grey)

Not secure | sukmasantrijombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kondisi Pelayanan

6. Bagaimana kemampuan petugas kami?

- ☐ a. Tidak mampu
- ☐ b. Kurang mampu
- ☐ c. Mampu
- ☐ d. Sangat mampu

Reset Pilihan

Previous Next

Progress indicator: 6 dots (5 green, 1 grey)

Not secure | sukmasantrijombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kondisi Pelayanan

7. Bagaimana perilaku petugas layanan kami ?

- ☐ a. Tidak Ramah
- ☐ b. Kurang Ramah
- ☐ c. Ramah
- ☐ d. Sangat Ramah

Reset Pilihan

Previous Next

Progress indicator: 7 dots (6 green, 1 grey)

Not secure | sukmasantrijombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kondisi Pelayanan

8. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan kami?

☐ a. Buruk

☐ b. Kurang Baik

☐ c. Baik

☐ d. Sangat Baik

Reset Pilihan

Previous Next

Progress indicator: 8 dots, 7th dot is active.

Not secure | sukmasantrijombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kondisi Pelayanan

9. Bagaimanakah penanganan pelayanan pengaduan kami?

☐ a. Tidak tersedia

☐ b. Tersedia, tetapi alur tidak jelas

☐ c. Tersedia dan alur jelas

☐ d. Tersedia dengan alur yang sangat jelas

Reset Pilihan

Previous Next

Progress indicator: 9 dots, 9th dot is active.

Not secure | sukmasantrijombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kondisi Pelayanan

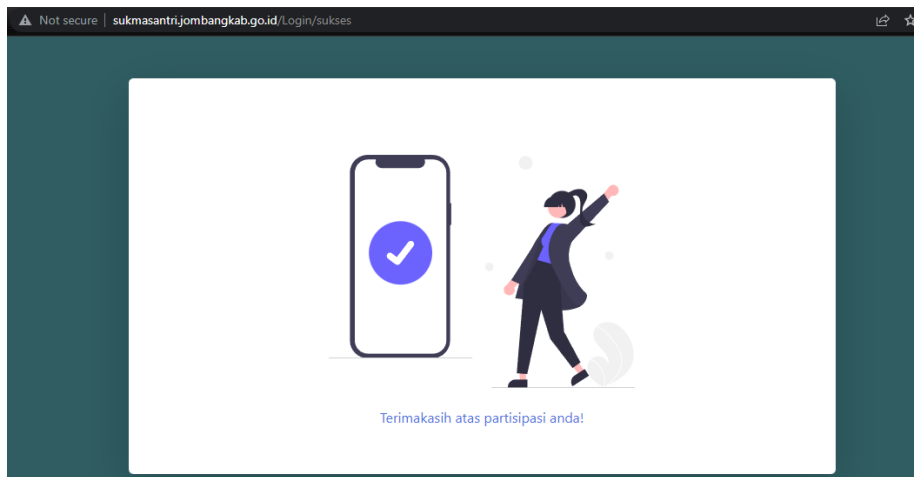
Usulan:

Usulan

3cb3cca0-9e03-437a-be68-60959743f451

Previous Submit

Progress indicator: 10 dots, 10th dot is active.



2. Hasil Olah Data SKM

1. REKOMENDASI IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	75	Sangat Baik
3	Waktu	75	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	100	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		94.44	Sangat Baik

2. REKOMENDASI PENERBITAN KARTU JOMBANG SEHAT

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	93.75	Sangat Baik
2	Prosedur	93.75	Sangat Baik
3	Waktu	81.25	Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	93.75	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	93.75	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	93.75	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	87.5	Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		93.06	Sangat Baik

3. PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	91.67	Sangat Baik
2	Prosedur	87.6	Baik
3	Waktu	91.86	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	99.03	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	92.44	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	90.12	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	90.12	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	90.12	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	91.56	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		91.56	Sangat Baik

4. REKOMENDASI PROPOSAL BANTUAN SOSIAL/KEAGAMAAN

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	85	Baik
2	Prosedur	80	Baik
3	Waktu	90	Sangat Baik

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	85	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	90	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	85	Baik
8	Sarana dan Prasarana	90	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		89.44	Sangat Baik

5. PENERBITAN KARTU KELUARGA

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	87.89	Baik
2	Prosedur	82.03	Baik
3	Waktu	90.23	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	98.44	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	93.75	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85.55	Baik
7	Perilaku Pelaksana	87.5	Baik
8	Sarana dan Prasarana	86.33	Baik
9	Penanganan Pengaduan	90.63	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		89.15	Sangat Baik

6. REKOMENDASI IZIN KERAMAIAN

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	91.67	Sangat Baik
2	Prosedur	91.67	Sangat Baik
3	Waktu	83.33	Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91.67	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	83.33	Baik
8	Sarana dan Prasarana	75	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	83.33	Baik
IKM Per Jenis Layanan		86.11	Baik

7. REKOMENDASI SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	90.2	Sangat Baik
2	Prosedur	85.47	Baik
3	Waktu	91.89	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	98.65	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	91.89	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87.84	Baik
7	Perilaku Pelaksana	90.2	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	85.81	Baik
9	Penanganan Pengaduan	87.16	Baik
IKM Per Jenis Layanan		89.9	Sangat Baik

8. REKOMENDASI HINDERORDONNANTIE

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	87.5	Baik
2	Prosedur	75	Kurang Baik
3	Waktu	87.5	Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	87.5	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87.5	Baik
7	Perilaku Pelaksana	37.5	Tidak Baik
8	Sarana dan Prasarana	87.5	Baik
9	Penanganan Pengaduan	87.5	Baik
IKM Per Jenis Layanan		81.94	Baik

KECAMATAN NGUSIKAN

REKOMENDASI IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN	100	75	75	100	100	100	100	100	100	94.44 - Sangat Baik	0	1
REKOMENDASI PENERBITAN KARTU JOMBANG SEHAT	93.75	93.75	81.25	100	93.75	93.75	93.75	87.5	100	93.06 - Sangat Baik	0	4
PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK	91.67	87.6	91.86	99.03	92.44	90.12	90.12	90.12	91.09	91.56 - Sangat Baik	51	78
REKOMENDASI PROPOSAL BANTUAN SOSIAL/KEAGAMAAN	85	80	90	100	85	90	85	90	100	89.44 - Sangat Baik	1	4
PENERBITAN KARTU KELUARGA	87.89	82.03	90.23	98.44	93.75	85.5	87.5	86.33	90.63	89.15 Sangat Baik	21	43

REKOMENDASI IZIN KERAMAIAAN	91.67	91.67	83.33	100	75	91.67	83.33	75	83.33	86.11 Baik	2	1
REKOMENDASI SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN	90.2	85.47	91.89	98.65	91.89	87.84	90.2	85.81	87.16	89.9 Sangat Baik	33	41
REKOMENDASI HINDERORDONNANTIE	87.5	75	87.5	100	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	81.94 Baik	0	2
Nilai rata-rata per unsur 8	90.96	83.82	86.38	99.52	89.92	90.8	83.43	87.78	92.46	89.45 - Sangat Baik	282	

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

