

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**



**KECAMATAN JATIREJO
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.....	3
2.2.Metode Pengumpulan Data	3
2.3.Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4.Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5.Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1.Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2.Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3.Tren Nilai SKM.....	9
BAB V KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN	
1. Kuisisioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

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 Jatirejo Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kecamatan Jatirejo 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 public 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;

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 Jatirejo Kabupaten Mojokerto dengan menyediakan Stiker barcode SuKMa e Jatim di Kecamatan Jatirejo Kabupaten Mojokerto.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pelaksanaan SKM dilakukan secara tatap muka (daring/luring/campuran) dengan menggunakan Scan Barcode SuKMa-e Jatim yang sudah disediakan. Metode tatap muka sebagian besar dilakukan dalam bentuk Rapat Bersama dan Focus Group Discussion (FGD) maupun pada saat menerima layanan di Kecamatan Jatirejo Kabupaten Mojokerto dengan scan barcode menggunakan ponsel pengguna layanan. 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 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Jatirejo Kabupaten Mojokerto yaitu :

a. Persyaratan

Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

b. Sistem, mekanisme dan prosedur

Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

c. Waktu penyelesaian

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/tarif

Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi pelaksana

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

g. Perilaku Pelaksana

Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h. Penangan pengaduan, saran dan masukan

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

Adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di kantor KECAMATAN JATIREJO Sekretariat Kabupaten Mojokerto pada waktu jam layanan sesuai dengan jam kerja dan pada saat kegiatan-kegiatan rapat yang dilaksanakan oleh Bagian organisasi. 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 Bagian Organisasi.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 11 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – November	242
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November	22
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November - Desember	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Jatirejo Kabupaten Mojokerto. Penerima layanan pada Kecamatan Kabupaten Mojokerto dalam kurun waktu 11 (Sebelas) bulan adalah sebanyak 615 orang.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

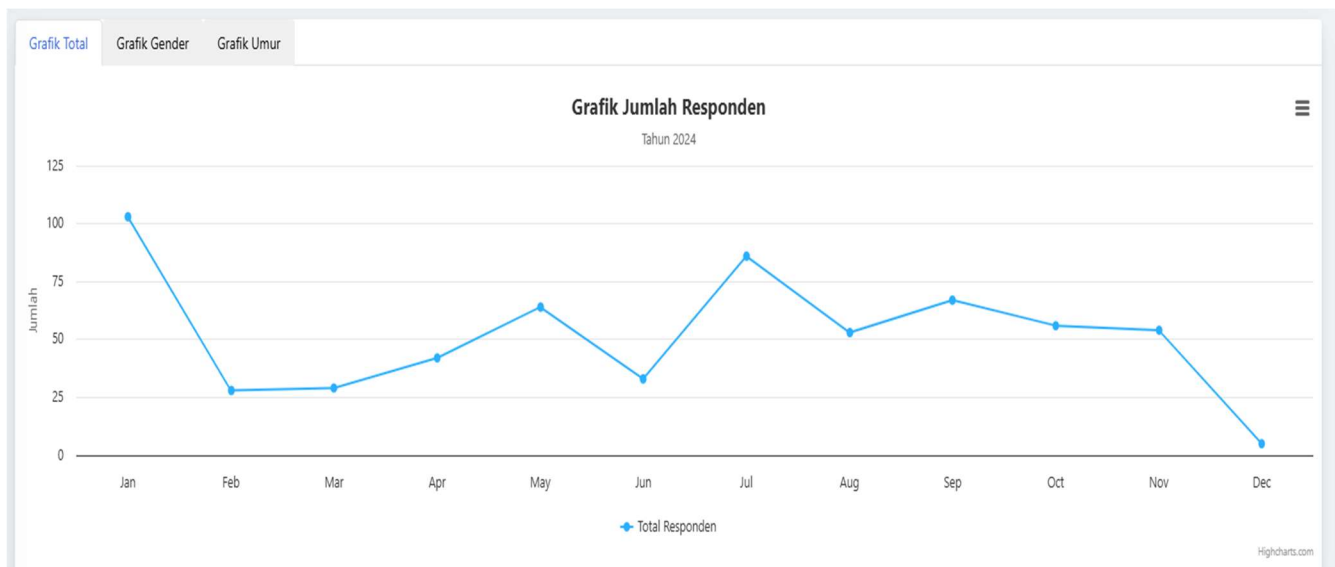
3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 615 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	272	44 %
		PEREMPUAN	343	56 %
Jumlah Responden			615	100 %

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

Gambar 3.1 Garfik Jumlah Responden
Grafik Jumlah Responden



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

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

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Bagian Kecamatan Jatirejo Kabupaten Mojokerto diperoleh hasil sebagai berikut:

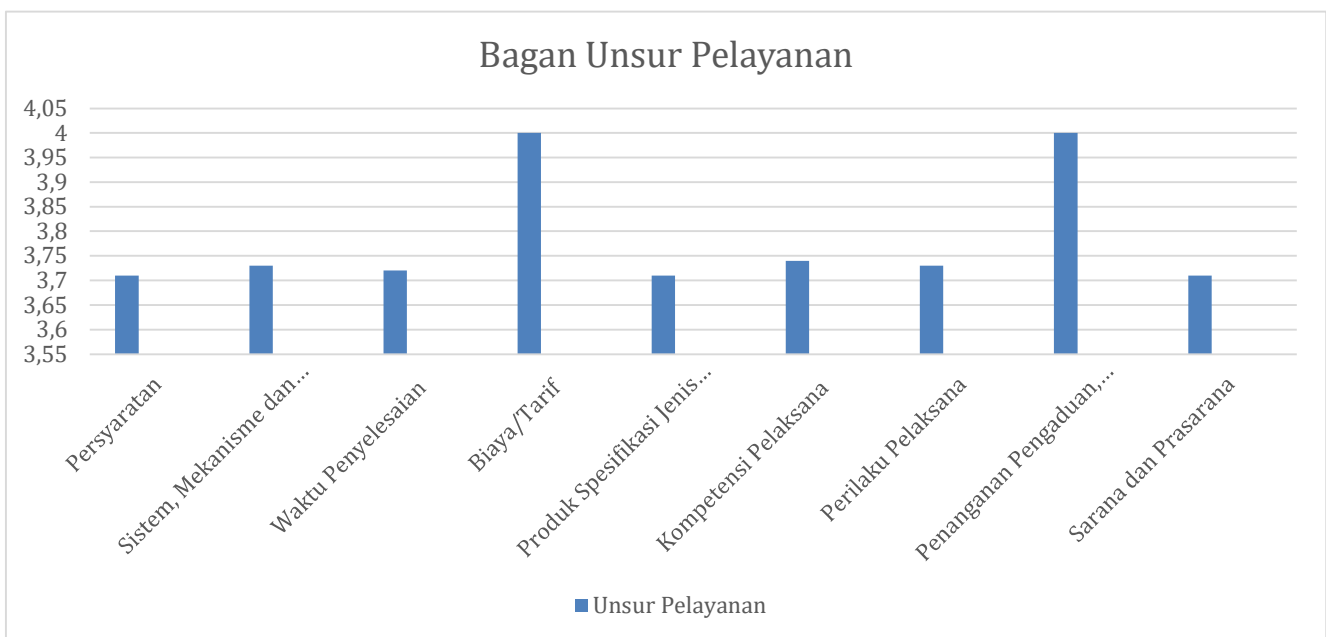
Tabel 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Jatirejo

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.71	3.73	3.72	4	3.71	3.74	3.73	4	3.71
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	93,61 (A atau Sangat Baik)								

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar 3.2 Grafik IKM per Unsur Layanan Kecamatan Jatirejo
IKM per Unsur pada Kecamatan Jatirejo Kabupaten Mojokerto Tahun 2024



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

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. Persyaratan dengan nilai 3,71
 - b. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,71
 - c. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,71
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - a. Biaya/tarif dengan nilai 4
 - b. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 4
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,74.

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 :

- “Melakukan pembaruan secara berkala supaya setiap pegawai lebih paham tentang aturan yang berlaku”
- “Meningkatkan kerjasama agar mencapai hasil yang terbaik untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat”

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan. 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:

Gambar 4.2 Tabel Rencana Tindak Lanjut

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Mereview SOP	✓				Kecamatan Jatirejo
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mereview SOP	✓				Kecamatan Jatirejo
3	Sarana dan prasarana	Memperbaiki fasilitas Publik yang kurang memadai untuk mendukung kegiatan pelayanan kepada Masyarakat	✓				Kecamatan Jatirejo

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

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode mulai Januari sampai dengan November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik periode Januari sampai dengan Desember di Kecamatan Jatirejo Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas **A (Sangat Baik)** nilai SKM **93,61** dengan jumlah responden **615** orang. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Persyaratan serta Sarana dan Prasarana.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 4 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,74.

Mojokerto, 1 Desember 2024

CAMAT JATIREJO
Kabupaten Mojokerto



HARFENDY SETIYAPRAJA, S.STP., M.Si
Pembina
NIP. 19851217 200412 1 001



Balai
Sertifikasi
Elektronik

LAMPIRAN

1. Kuisisioner



Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 KECAMATAN JATIREJO
 KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

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



Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 KECAMATAN JATIREJO
 KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

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



Selamat Datang
 Survei Kepuasan Masyarakat
 Pada
 KECAMATAN JATIREJO
 KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

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

1

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".



CETAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
KECAMATAN JATIREJO
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

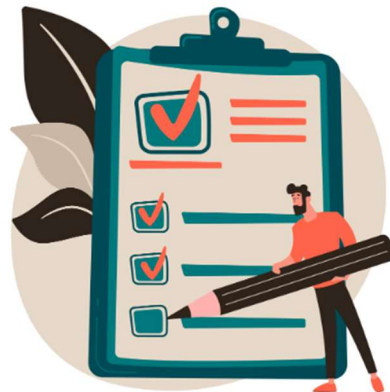
- Sangat mahal Cukup mahal
 Murah Gratis



CETAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
KECAMATAN JATIREJO
KABUPATEN MOJOKERTO



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

- Tidak sesuai Kurang sesuai
 Sesuai Sangat sesuai



CETAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
KECAMATAN JATIREJO
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- Tidak kompeten Kurang kompeten
 Kompeten Sangat kompeten



CETAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
KECAMATAN JATIREJO
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana 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



CETAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
KECAMATAN JATIREJO
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- Tidak ada Ada tetapi tidak berfungsi
 Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik.



CETAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
KECAMATAN JATIREJO
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- Buruk Cukup
 Baik Sangat Baik

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".



- 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".

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode Januari – Juni 2024



**KECAMATAN JATIREJO
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kecamatan Jatirejo perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan public secara terus menerus.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Jatirejo periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsure pelayanan seperti dapat terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,98	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,99	B
3	Waktu Penyelesaian	3,98	B
4	Biaya/Tarif	4	A
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,98	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,99	B
7	Perilaku Pelaksana	3,99	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	A
9	Saranan dan Prasarana	3,98	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:

Catatan :

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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode 2022

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Menyusun SOP baru sesuai kebutuhan Masyarakat Kecamatan			V		Bagian Pelayanan Kec. Jatirejo
2	Persyaratan	Membuat list brosur terkait dengan persyaratan Pelayanan			V		Bagian Pelayanan Kec. Jatirejo
3	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan, pembinaan khusus untuk meningkatkan kualitas SDM			V		Bagian Pelayanan Kec. Jatirejo

BAB III

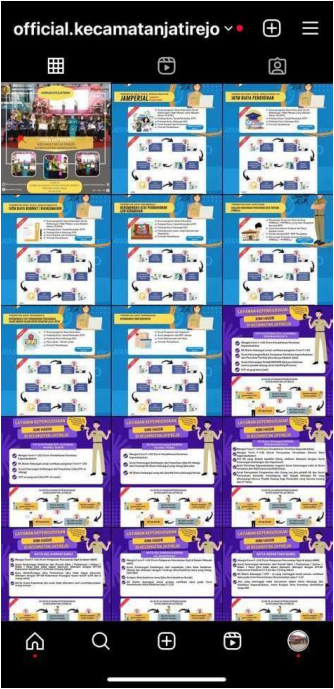

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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	Menyusun SOP baru sesuai kebutuhan Masyarakat Kecamatan	Sudah	Telah dibuat SOP baru sesuai kebutuhan Masyarakat Kecamatan		-

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".

2	Melakukan publikasi terkait dengan persyaratan di Instagram Kecamatan Jatirejo	Sudah	Telah dibuat publikasi di aplikasi Instagram Kecamatan Jatirejo @official.kecamatanjatirejo		-
3	Kompetensi Pelaksana	Sudah	Memberikan pelatihan, pembinaan khusus untuk meningkatkan kualitas SDM		-

Catatan :

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

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Bagian Organisasi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (realisasi tindak lanjut/jumlah tindak lanjut x 100)
 $= 3 / 3 \times 100 \%$
 $= 100 \%$
2. Bagian organisasi 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	Menyusun SOP baru sesuai kebutuhan Masyarakat Kecamatan	Membuat SOP baru sesuai dengan kebutuhan Pelayanan di Kecamatan Jatirejo	Setiap Ada Perubahan Persyaratan	Bagian Pelayanan Kecamatan Jatirejo	
2	Melakukan publikasi terkait dengan persyaratan di Akun Sosial Media Kecamatan Jatirejo	Memposting secara rutin terkait dengan perubahan persyaratan terkait dengan permohonan Surat di Kecamatan Jatirejo	Setiap Ada Perubahan Persyaratan	Bagian Pelayanan Kecamatan Jatirejo	
3	Memberikan pelatihan, pembinaan khusus untuk meningkatkan kualitas SDM	Rutin memberikan informasi terkait webinar/workshop yang berhubungan dengan pelayanan publik melalui WA group Kecamatan Jatirejo	satu bulan sekali	Bagian Umum	

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".