

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Juli – November 2025



DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN
PERHUBUNGAN KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2025

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

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 pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Perhubungan 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 Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Perhubungan 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 Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto. dengan menyediakan Stiker barcode SuKMa-e Jatim pada Bagian UPT Pengujian Kendaraan Bermotor di lingkungan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Scan Barcode SuKMa-e Jatim yang sudah disediakan di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto. yang bisa langsung di scan pada 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 pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Perhubungan 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 Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto. Khususnya Kantor UPT Pengujian Kendaraan Bermotor pada waktu jam layanan sesuai dengan jam kerja dan pada saat kegiatan-kegiatan rapat yang dilaksanakan oleh Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Perhubungan 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 UPT Pengujian Kendaraan Bermotor.

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	5
2.	Pengumpulan Data	Jul - Nov	123
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Nov - Nov	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas

Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto. Penerima layanan pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto. dalam kurun waktu 5 (lima) bulan adalah sebanyak 123 orang.

BAB III

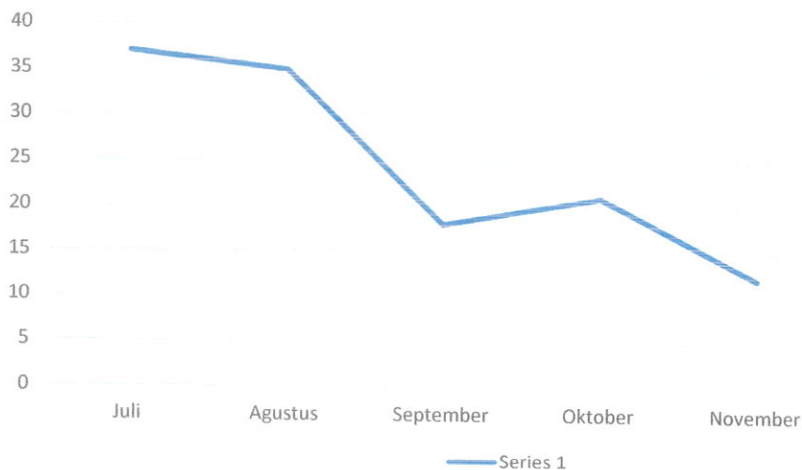
3 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 123 (seratus dua puluh tiga) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	121	0,94 %
		PEREMPUAN	2	0,06%
Jumlah Responden			123	100 %

Grafix Jumlah Responden
Tahun 2025



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

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

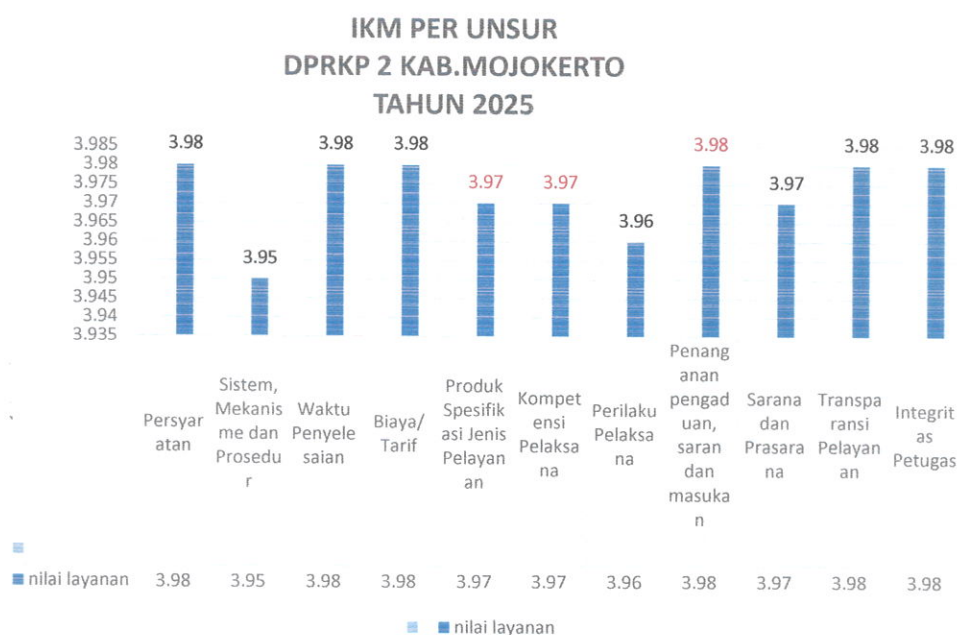
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
IKM per unsur	3,98	3,95	3,98	3,98	3,97	3,97	3,96	3,98	3,97	3,98	3,98
Kategori	A	A	B	A	B	A	B	A	B	B	A
IKM Unit Layanan			99,00 (B atau Baik)								

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

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



BAB IV

HASIL PENGOLAHAN DATA 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. Sistem mekanisme dan prosedur dengan nilai 3,95
 - b. Prilaku pelaksana dengan nilai 3,96
 - c. Kopetensi pelaksana dengan nilai 3,97
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - a. Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,98
 - b. Persyaratan dengan nilai 3,98
 - c. Biaya / Tarif dengan nilai 3,98.

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 :

- "Kinerja dipertahankan dan ditingkatkan"
- Tingkatkan kerja sama agar mencapai yang terbaik

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	Sistem mekanisme dan prosedur	Mereview SOP/launcing aplikasi baru	V				DPRKP 2
2	Prilaku pelaksana	Memberikan edukasi dan sosialisasi		V			DPRKP 2
3	Kopetensi pelaksana	Peningaktan SDM/Pelatihan	V				DPRKP 2

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 Juli sampai dengan November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik periode Juli sampai dengan November di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Perhubungan Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 99,00. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem mekanisme dan prosedur, Prilaku pelaksana, serta Kopetensi pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu Penyelesaian dengan nilai dengan nilai 3,98 dari Persyaratan dengan nilai dengan nilai 3.98 dan Biaya / Tarif dengan nilai pelayanan dengan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,98.

Mojokerto, Desember 2025

**Kepala Dinas Perumahan Rakyat,
Kawasan Permukiman Dan Perhubungan
Kabupaten Mojokerto**



Bambang Purwanto, S.H., M.H
NIP. 19690521 199602 1 001

LAMPIRAN

1. Kuisisioner



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

Kuisisioner

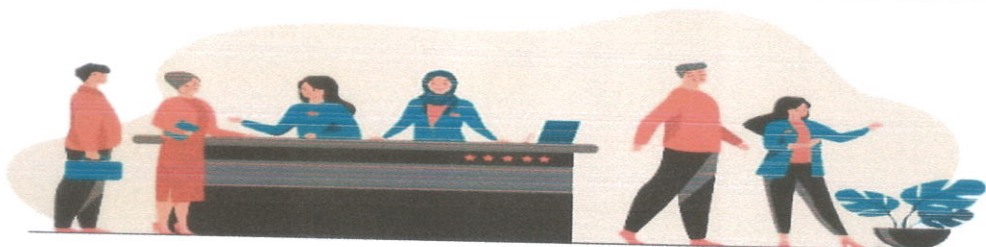
14.33    LAZ   

  sukma.jatimprov.go.id  



Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat Pada DPRKP2 KABUPATEN MOJOKERTO



Form pengisian profil responded

 Nama

 Umur

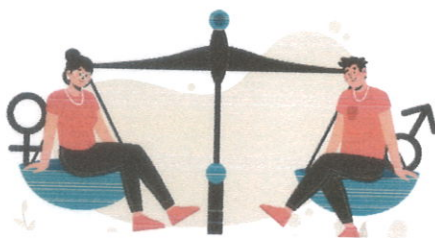


Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- ☐ Tidak cepat.
- ☐ Kurang cepat.
- ☒ Cepat.
- ☐ Sangat cepat.

3 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

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

© MyWin Windows 10 Pro - 64-bit



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

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

© MyWin Windows 10 Pro - 64-bit

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



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Sangat mahal

Cukup mahal

Murah

☒ Gratis

Komunitas Widyawan
Jember, 20 April 2020



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

Tidak sesuai

Kurang sesuai

☒ Sesuai

Sangat sesuai

Komunitas Widyawan
Jember, 20 April 2020

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

12:11



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

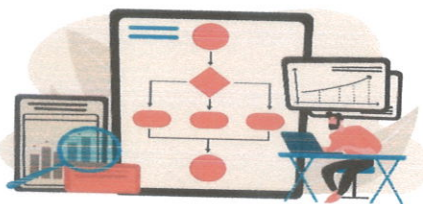


- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai



Bagaimana pendapat saudara 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



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

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

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

Hasil Olah Data SKM

BIRDO ORGANISASI

FILTER

OFD

DPR/KP2	Tanggal Mulai	Tanggal Akhir	
Q1/12/2023	I 12/12/2023	☐	

FILTER

No.

Onsur/UPT

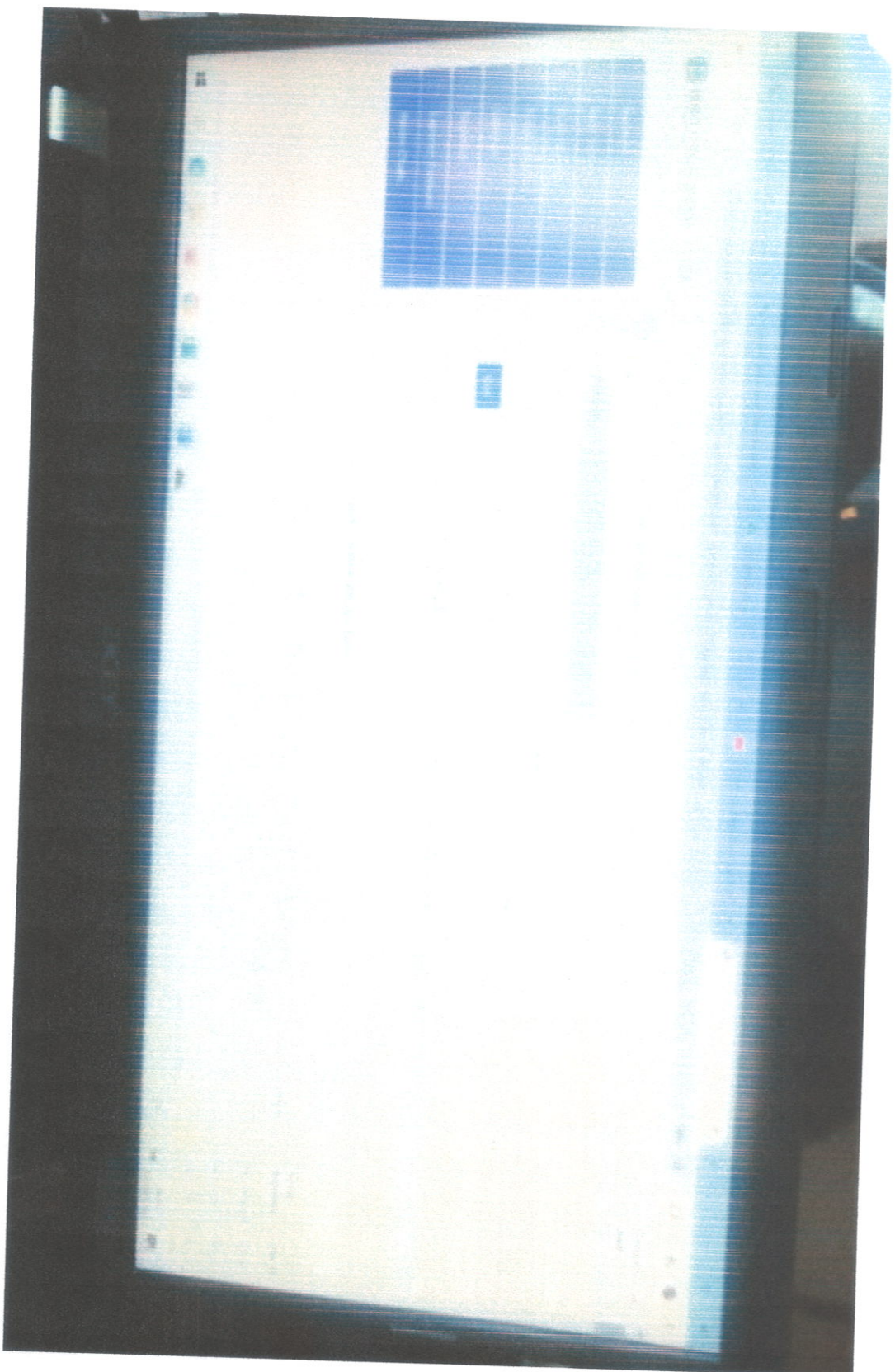
Mulai/IKM

Jumlah Responden

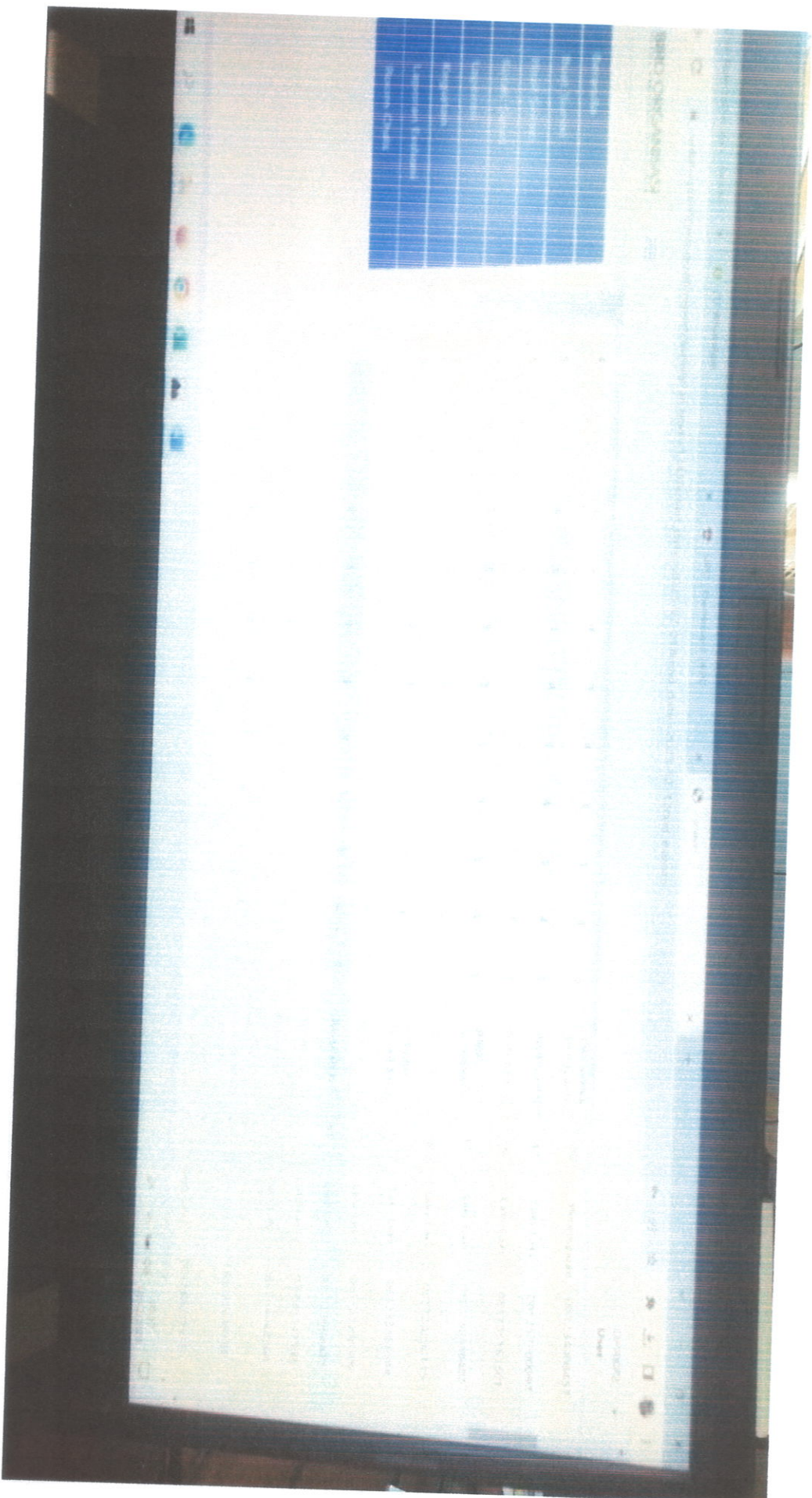
OS 12/12/23

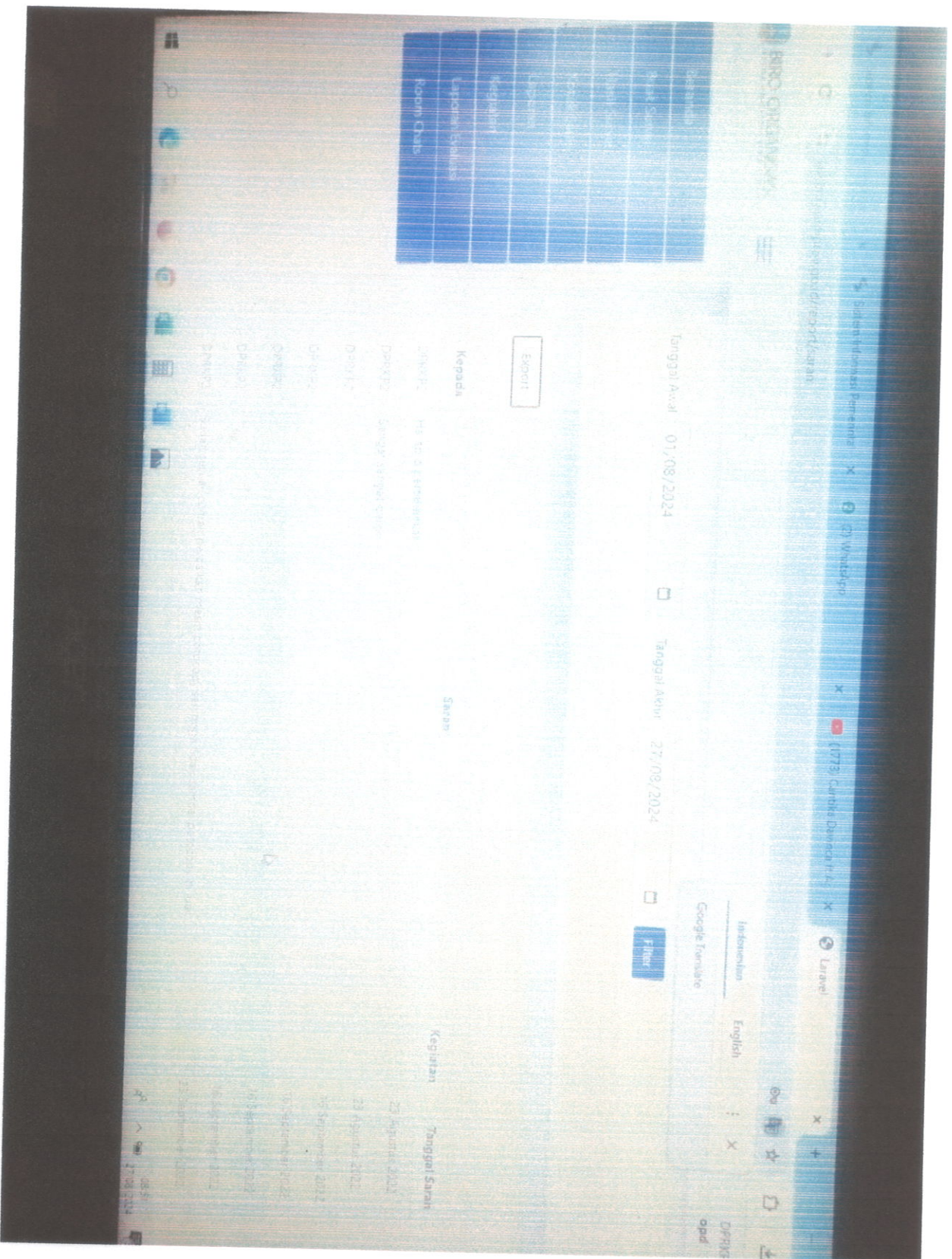
Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

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

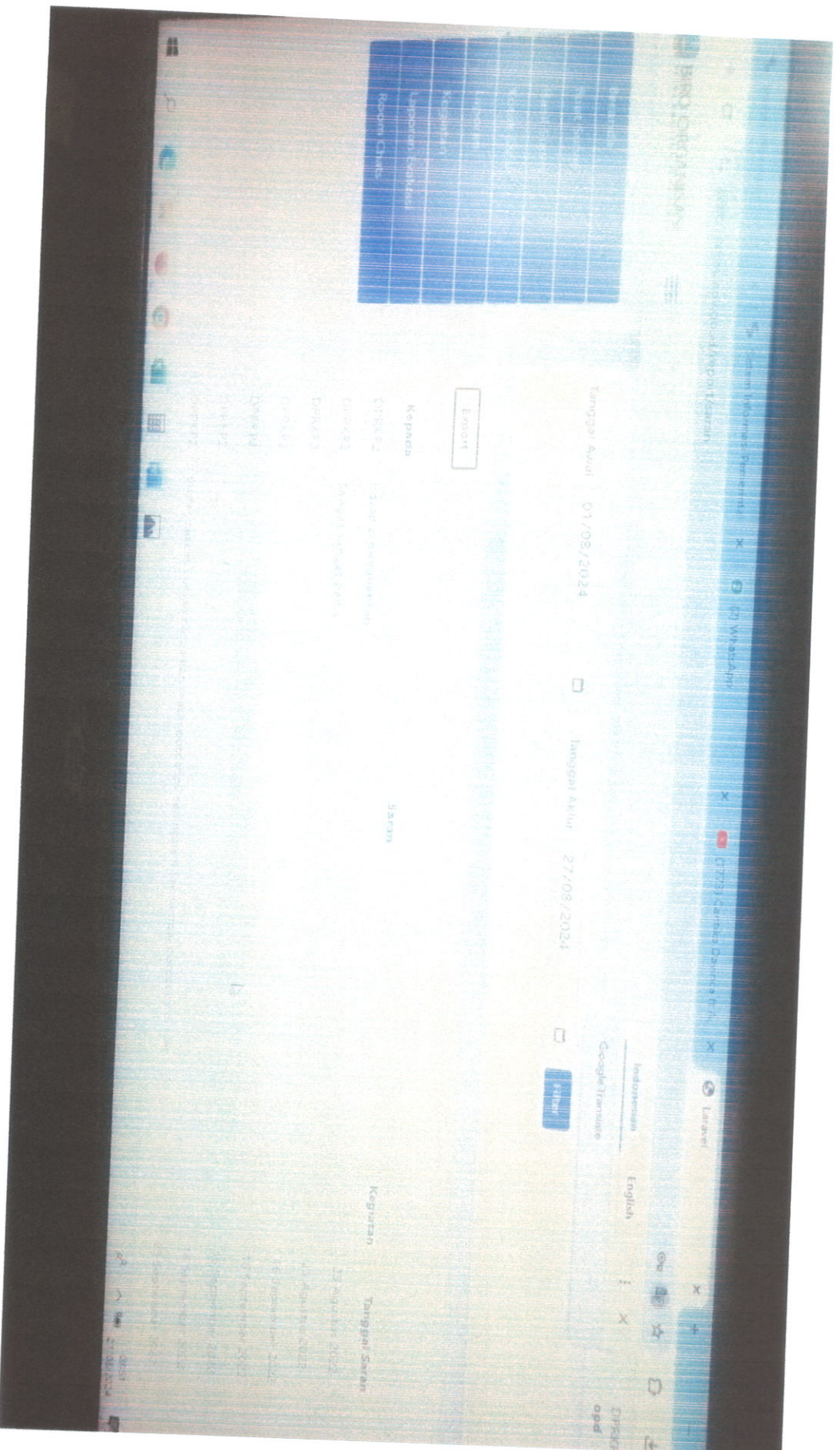


Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>





Sumber data : <https://sukmajatimprov.go.id/login>



NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON	KEG
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Tri wahyuningtyas	34	Perempuan	081330089450	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Zainuri	58	Laki-Laki	08123093711	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Sunarko rokim	43	Laki-Laki	081359917511	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	NURAZIZAH	50	Perempuan	08607919276	
5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Nur soleh	43	Laki-Laki	08563510495	
6	3	4	3	4	4	3	3	4	3	Irma	27	Perempuan	081230634373	
7	3	4	3	4	4	3	3	3	4	M zainuri	50	Laki-Laki	085232631068	
8	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Mustofa	52	Laki-Laki	085708443422	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Yoshinda	41	Perempuan	082292296689	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Richard ciptadi	26	Laki-Laki	081259708983	
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Agus riyawan	38	Laki-Laki	085737884854	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rizky maulana putra	22	Laki-Laki	081216860117	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wagiman	55	Laki-Laki	081235053783	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Iksan	45	Laki-Laki	085123569324	
15	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Mujiono	44	Laki-Laki	085784428881	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MUJINO	46	Laki-Laki	081357700753	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Zaldin shofi lubadah	26	Laki-Laki	085730592604	
18	4	4	4	3	3	3	3	4	3	Nurhadi	33	Laki-Laki	087862027002	
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Said	51	Laki-Laki	082143030155	
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Boy Priangga Yuni Arianto	29	Laki-Laki	085854788532	
21	3	2	2	3	3	3	3	3	2	Eka darmawan	38	Laki-Laki	081249960168	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Iman haji	40	Laki-Laki	081559982011	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jaki	23	Laki-Laki	085885164204	
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rico ayuba	24	Laki-Laki	085649749665	
25	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Angga sudana	27	Laki-Laki	085736740789	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Eko cahyono	28	Laki-Laki	081217023478	
27	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Muhamad fikri kurniawan	39	Laki-Laki	085755951047	
28	3	2	3	3	3	3	3	3	3	Seswo andy prastyo	31	Laki-Laki	085755497592	

153	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Andita	39	Laki-Laki	082143034013
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rahmat hidayat	38	Laki-Laki	082244571089
155	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Azidah	21	Perempuan	081232017556
156	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Wahyu	29	Laki-Laki	082244533706
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Makhyia	44	Laki-Laki	089532456774
158	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	Sahrjal	59	Laki-Laki	082188885181
159	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	DIDIK ISMAIL WAHYUDI	28	Laki-Laki	081775156933
160	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Andi irawan	23	Laki-Laki	085850919823
161	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Sofa	23	Perempuan	087782030907
162	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Wesly Tambunan	50	Laki-Laki	082257266929
163	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Mohammad Sholeh afandi	35	Laki-Laki	081357357547
164	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Yanto	27	Laki-Laki	081220753315
165	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	dion	45	Laki-Laki	081234697319
166	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Danar tantiko	23	Laki-Laki	083851023413
167	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Kelvin wade v	24	Laki-Laki	082233029883
168	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Dodik yudah	26	Laki-Laki	085649992689
169	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Lulut bekti wibowo	42	Laki-Laki	081249734211
170	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	MOH IHSAN	48	Laki-Laki	081332289444
171	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	h.abdul rofek	35	Laki-Laki	085748421330
172	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Gunawan	50	Laki-Laki	082143444151
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	TRI ARIANTO	35	Laki-Laki	08123466776
174	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Wahyu Rahmayanti	26	Perempuan	085733651839
175	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Achmadi	51	Laki-Laki	081235878186
176	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Fatoni	26	Laki-Laki	085785344448
177	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Deni	31	Laki-Laki	085638919846
178	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Bagus irfanto	42	Laki-Laki	081311172471
179	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Anton	43	Laki-Laki	081330410444
180	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Bagus aditya susanto	26	Laki-Laki	085785984436
181	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Rendy Ade zonata	32	Laki-Laki	083832561503
182	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Agung permadi	24	Laki-Laki	081991513051
183	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Mukhammad Agus Rizkiawan	40	Laki-Laki	085234568166

	184	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Liani	38	Perempuan	081556604612
	185	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Doni	44	Laki-Laki	082132205440
	186	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Ach Khasnadi	62	Laki-Laki	081330346162
	187	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Harus rozaqi	18	Laki-Laki	085646707052
	188	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Moch Hamim fitroni	32	Laki-Laki	08563449098
	189	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	M.dahan	38	Laki-Laki	0895379544466
	190	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Nurwijianto	43	Laki-Laki	085730501707
	191	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	maredy setiawan	56	Laki-Laki	085649933591
	192	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	Mistar	52	Laki-Laki	081334585336
	193	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Muhammad Reza	24	Laki-Laki	081234576858
	194	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	Okky budi prasetyo	24	Laki-Laki	085704277497
	195	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	Misnanto	35	Laki-Laki	088217833423
	196	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Ery suliiani	42	Perempuan	082241177121
	197	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	Ery suliiani	42	Perempuan	082241177121
	198	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	Yohanes Kristoforus Rhendy Septian Eka Putra	36	Laki-Laki	082228479585
	199	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Agus purwanik	40	Laki-Laki	085784428881
	200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Liswan	41	Laki-Laki	085730297720
	201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	andik subaidah	38	Laki-Laki	08563493433
	202	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Harianto	52	Laki-Laki	081357923280
	203	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Syaiful arif	36	Laki-Laki	081329999753
	204	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Adi	30	Laki-Laki	081293929547
	205	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Atim Fauzi	35	Laki-Laki	085732608122
	206	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Suhariyono	53	Laki-Laki	082139875588
	207	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Aripin	54	Laki-Laki	082228686189
	208	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	Pitono	30	Laki-Laki	085733600652
	209	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	adhtitia	19	Laki-Laki	085894118832
Nilai/Unsur	678	676	661	749	671	674	675	819	673						
NRR/Unsur	3.24	3.2	3.16	3.58	3.21	3.22	3.23	3.9	3.22						
NRR Tertimbang/Unsur	0.36	0.4	0.35	0.39	0.35	0.35	0.36	0.4	0.35						
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.3														
JML NRR IKM TERTIMBANG x	82.58														

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto Pelaksanaan SKM)

Menyusul



3. Laporan Hasil Tindak Lanjut

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 2025**



**DINAS PERUMAHAN RAKYAT,
KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERHUBUNGAN
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2025**

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 Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Perhubungan 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 Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Perhubungan periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsure pelayanan seperti dapat terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

No	Unsur	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,08	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,1	B
3	Waktu Penyelesaian	2,95	B
4	Biaya/Tarif	2,9	B
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,05	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,08	B
7	Perilaku Pelaksana	3,11	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,87	B
9	Saranan dan Prasarana	3,67	A

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 2025

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Biaya/Tarif	1. Penghapusan Biaya / Gratis tanpa bayar	V				DPRKP 2
2	Waktu Penyelesaian	Lanucing Aplikasi Si Panjol di UPT PKB dan Program Transaksi Non Tunai	V				DPRKP 2
3	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Membuat kotak saran pengaduan melalui aplikasi yang terintegrasi dengan provinsi jawa timur dalam bentuk web, media sosial, dan email	V				DPRKP 2

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	Penghapusan Retribusi / Gratis	Sudah	Penghapusan retribusi atau gratis telah di mulai pada pertengahan tahun 2023 semua telah gratis tanpa di pungut biaya pada UPT PKB	Bukti dukung foto/screen shoot	Mencari pengalihan / penganti retribusi tsb
2	Melakukan sosialisasi Aplikasi baru Si Panjol	Sudah	1. Memasang plant flet/membuat selebaran dan sosialisasi langsung ke perusahaan angkutan	Bukti dukung foto/screen shoot	Masih banyaknya pengendara/sopir/peemilk kendaraan yang ndak mau mengurus sendiri/KIR
3	Membuat kotak saran pengaduan melalui aplikasi yang terintegrasi dengan provinsi jawa timur dalam bentuk web, media sosial, dan email	Sudah	1. Tersedianya aplikasi survei kepuasan masyarakat SukMa-e Jatim yang terintegrasi dengan Provinsi Jawa Timur 2. Tersedianya petugas yang khusus menangani pengaduan dan keluhan masyarakat di UPT PKB	Bukti dukung foto/screen shoot	-

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Dinas DPRKP 2 telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (realisasi tindak lanjut/jumlah tindak lanjut x 100)
 $= 5 / 5 \times 100 \%$
 $= 100 \%$

2. Dinas DPRKP 2 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	Penghapusan Retribusi / Gratis	Sudah terlaksana/GRATIS		DPRKP 2	DPRKP 2

2	Melakukan sosialisasi Aplikasi baru Si Panjol	Rutin memberikan informasi terkait Aplikasi tsb yang berhubungan dengan pelayanan publik melalui media social langsung di Kelola UPT PKB	Setiap hari pada jam pelayanan	DPRKP 2	DPRKP 2/Kominfo
3	Membuat kotak saran pengaduan melalui aplikasi yang terintegrasi dengan provinsi jawa timur dalam bentuk web, media sosial, dan email	Selalu memberikan informasi terkait kegiatan di UPT PKB baik di media social ataupun langsung pada kantor UPT PKB Kab Mojokerto	Setiap hari pada jam pelayanan	DPRKP 2	DPRKP 2

