

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2025

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	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	134
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	145
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 mengamanatkan 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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 kependudukan dan pencatatan sipil yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dalam 3 (tiga) cara diantaranya : di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan, di lokasi unit pelayanan jemput bola (kantor desa/kecamatan), dan secara online dengan menyebarkan link kuesioner kepada pemohon. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya diinputkan pada link yang sudah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	10
2.	Pengumpulan Data	Juli – September 2025	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	12

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025 semester I, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 40.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 1.024 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1.024 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	420	41,01%
		PEREMPUAN	604	58,9%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	172	16,79%
		SLTA	258	25,19%
		DIII	35	3,41%
		SI	500	48,82%
		S2	59	5,76%
3	PEKERJAAN	PNS	103	10,05%
		TNI	25	2,44%
		SWASTA	487	47,55%
		WIRAUSAHA	215	20,99%
		LAINNYA	194	18,94%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	305	29,78%
		LAYANAN B	459	44,82%
		LAINNYA	260	25,39%

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

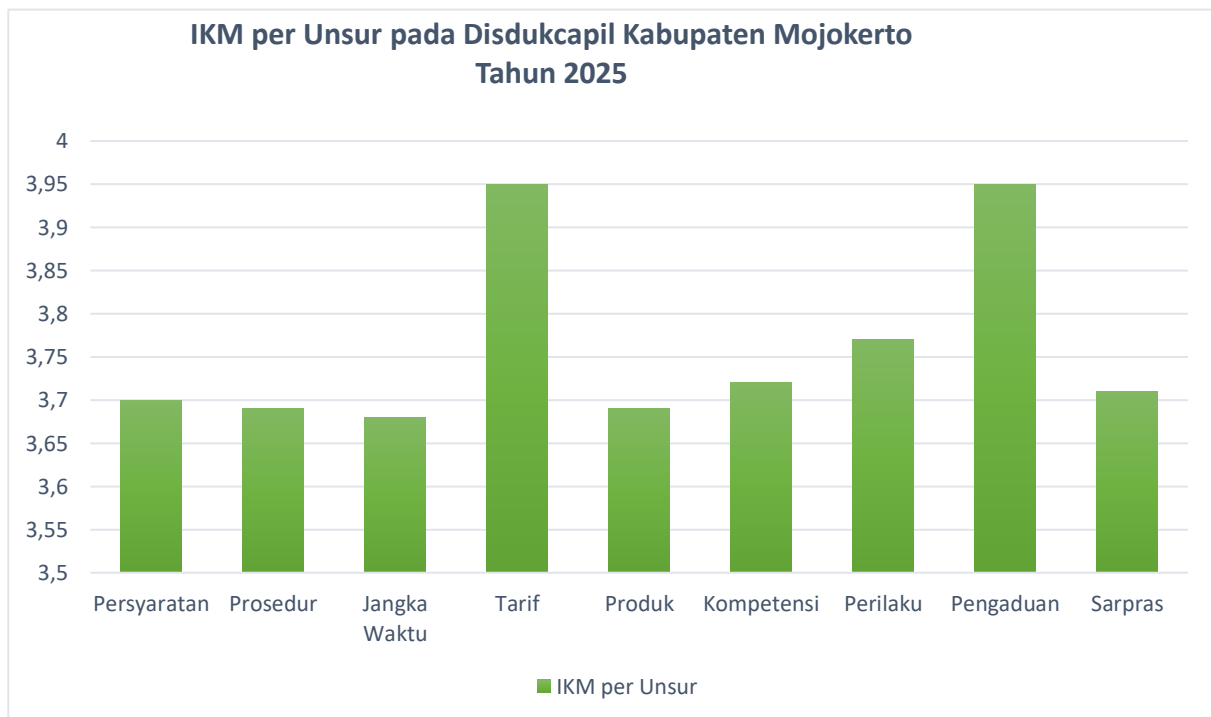
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh

hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,70	3,69	3,68	3,95	3,69	3,72	3,77	3,95	3,71
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,09 (A atau Sangat Baik)								

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. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,68. Selanjutnya produk layanan yang mendapatkan nilai 3,69 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur layanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,69.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif/Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,95 dari unsur layanan, Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,95 serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,77.

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 :

- a. Waktu pelayanan yang diberikan masih lama
- b. Prosedur layanan perlu disederhanakan kembali
- c. Perlu adanya monitoring terkait produk layanan yang diberikan

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

- a) Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan secara online sebenarnya sudah dilakukan namun belum banyak masyarakat yang paham terkait alur pelayanan secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- b) Perlu adanya penyederhanaan untuk prosedur layanan Keabsahan Akta Kelahiran, terutama kelahiran Kabupaten Mojokerto agar pengguna layanan tidak perlu bolak balik di Kantor Dukcapil.
- c) Masih ditemukannya dokumen kependudukan yang bukan terbitan resmi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga penduduk wajib mengulang kembali kepengurusan dokumen kependudukannya.

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.

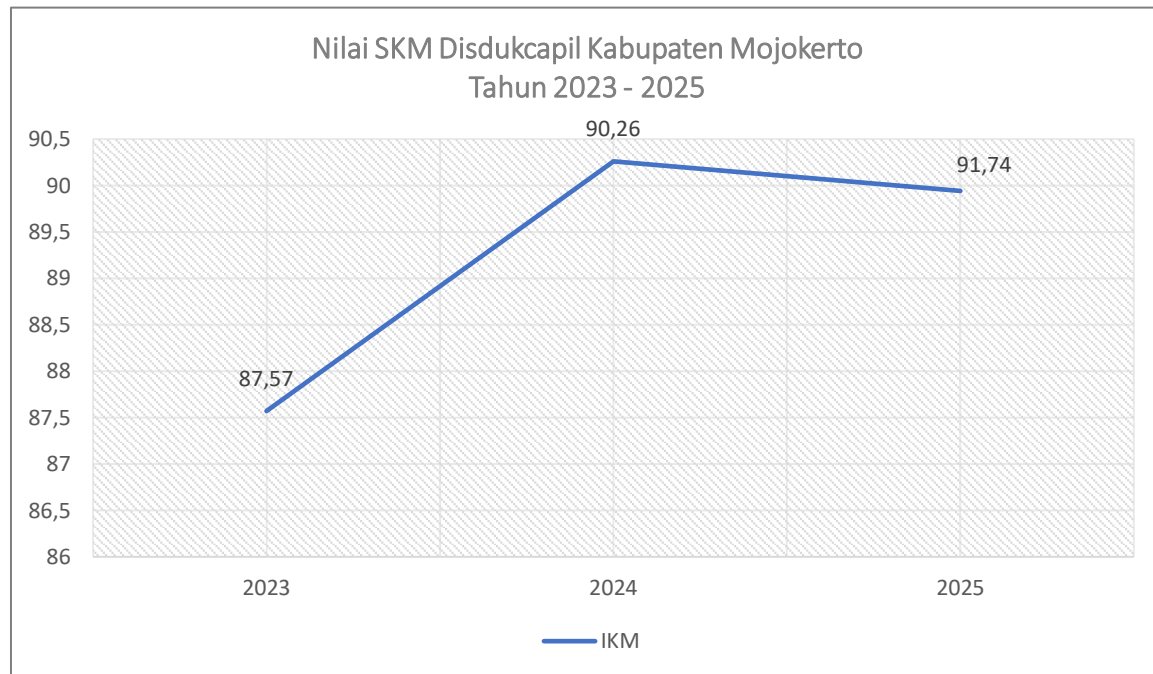
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto tanggal 1 – 2 Agustus 2025 bersama beberapa stakeholder terkait. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Optimalisasi layanan “online”	√	√	Bidang Dafduk dan Bidang Capil
		Perubahan Petugas Pelayanan	√		Sekretaris Dinas
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√	Sekretaris Dinas
3	Produk Layanan	Menyosialisasikan produk resmi Disdukcapil kepada Masyarakat secara masif		√	Bidang PIAK dan PDIP

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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli s.d November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 93,09. Meskipun demikian, nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Mojokerto menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di semester I tahun 2025 dan mengalami kenaikan di semester II tahun 2025. Ini menjadi catatan untuk terus melakukan perbaikan dan apresiasi karena adanya peningkatan dari tahun ke tahun.
- b. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, dan produk layanan.
- c. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif/Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,95 dari unsur layanan, Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,95 serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,77.

Kabupaten Mojokerto, 3 Desember 2025



**Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Mojokerto**

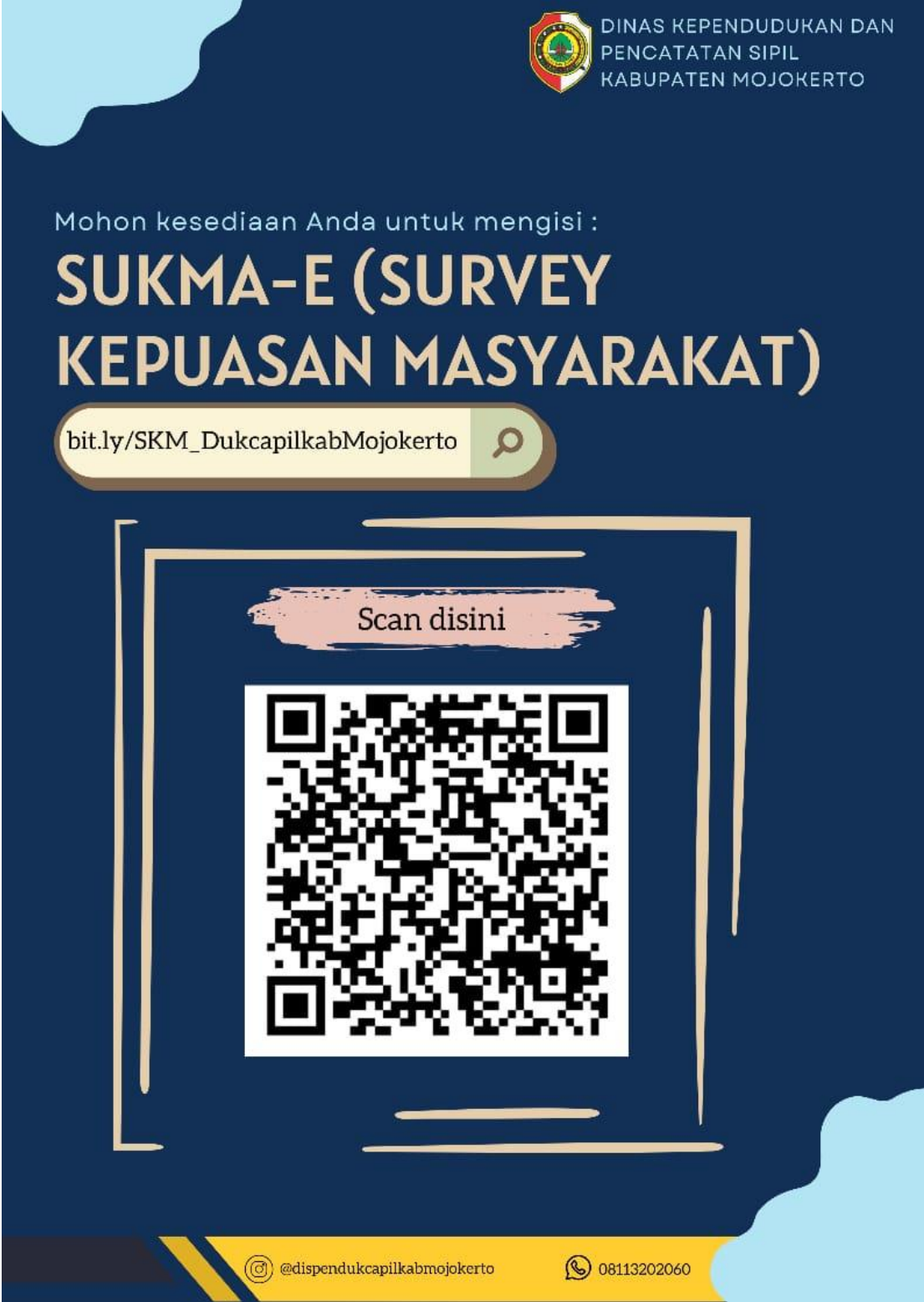
NORMAN HANDHITO, S.IP., M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 198102072005011006

LAMPIRAN

1. Kuesioner



 DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MOJOKERTO

Mohon kesediaan Anda untuk mengisi :

SUKMA-E (SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)

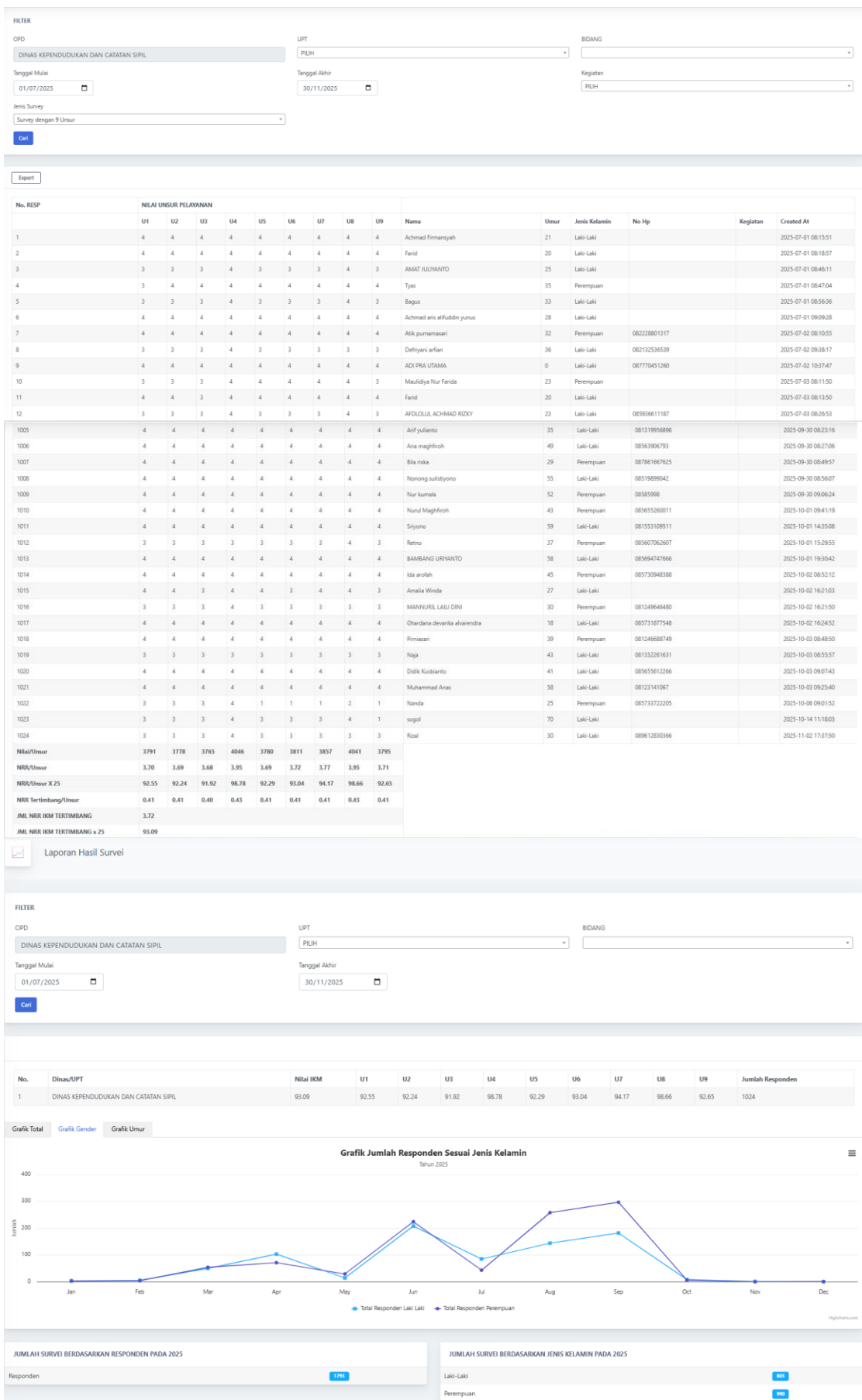
bit.ly/SKM_DukcapilkabMojokerto 

Scan disini



 @dispendukcapilkabmojokerto  08113202060

2. Hasil Olah Data SKM



Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



Gambar 1. Pelayanan Teman Dilan (*Home Service*) (7 Juli 2025)



Gambar 2. Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan (20 Agustus 2025)



Gambar 3. Pelayanan Adminduk di MPP (30 September 2025)



Gambar 4. Pelayanan Perekaman KTP-el Pemula di Kecamatan (21 Oktober 2025)

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE SEMESTER I**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2025**

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 mengamanatkan 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto periode semester I tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.56	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.54	B
3	Waktu Penyelesaian	3.51	B
4	Biaya/Tarif	3.94	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.56	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.55	B
7	Perilaku Pelaksana	3.59	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.92	A
9	Sarana dan Prasarana	3.54	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena 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 unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

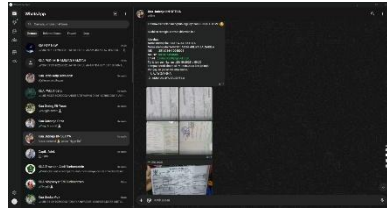
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu penyelesaian	1.1 Peningkatan layanan Jemput Bola Pansus GISA (Pasukan Khusus Gerakan Indonesia Sadar Adminduk)	√				Bid. Capil dan Bid. Dafduk
		1.2 Peningkatan Inovasi Paduka Sri Rama (Pelayanan Kependudukan Kerjasama dengan Kementerian Agama)		√			Bid. PDIP dan Bid. Dafduk
2	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala		√			Sekretariat
3	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√			Bid. PIAK

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)	Tanggal Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Peningkatan layanan Jemput Bola Pansus GISA (Pasukan Khusus Gerakan Indonesia Sadar Adminduk)	Sudah	Melalui layanan ini, tim khusus turun langsung ke masyarakat, terutama di wilayah terpencil dan kelompok rentan untuk memberikan layanan administrasi kependudukan secara cepat, mudah, dan gratis.	5 Februari 2025		a. Beberapa lokasi pelayanan jaringan internet kurang stabil, sehingga proses input data ke SIAK tertunda. b. Dokumen pendukung warga sering tidak lengkap (misalnya KK lama, akta, surat keterangan), sehingga pelayanan tertunda.
	1.2 Peningkatan Inovasi Paduka Sri Rama (Pelayanan Kependudukan Kerjasama	Sudah	Memperkuat sinergi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto	11 Juni 2025		Koordinasi dan Komunikasi Antarinstansi yang Belum Optimal : a. Proses penyelarasan

	dengan Kementerian Agama)		dengan Kementerian Agama dalam rangka mempermudah masyarakat memperoleh dokumen kependudukan pasca-peristiwa penting, khususnya perkawinan dan perceraian yang dilaksanakan di bawah naungan Kementerian Agama. Melalui inovasi ini, pelayanan menjadi lebih cepat, terintegrasi, dan memberikan kepastian administrasi kependudukan bagi masyarakat.			prosedur kerja antara KUA dan Dukcapil kadang memerlukan waktu, terutama dalam penyesuaian jadwal dan pembagian tugas. b. Belum adanya mekanisme komunikasi cepat untuk menangani kendala teknis di lapangan.
2	Pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala	Sudah	Pengalokasian anggaran pemeliharaan sarana dan prasarana pada APBD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	14 April 2025	 	Semakin berkurangnya masa pakai barang dan tingginya intensitas pemakaian sarana dan prasarana

3	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Melakukan telaah terhadap seluruh prosedur pelayanan untuk memastikan kesesuaian dengan kebijakan terbaru dan kebutuhan masyarakat.	5 Mei 2025	 PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL Jalan RA Basore Nomor 23, Mojokerto, Jawa Timur 61263 Telp: (0321) 322326, Faksimile: (0321) 228169 Email: kependukcapil@mojokerto.go.id LAPORAN HASIL TELAAH PENGADUAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MOJOKERTO TRIWULAN II TAHUN 2025 PENDAHULUAN Laporan ini disusun sebagai tindak lanjut atas penanganan pengaduan masyarakat terkait kendala pada sektor kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Mojokerto. Data pengaduan dihimpun dari laporan masyarakat yang diterima melalui berbagai sarana penyampaian (WhatsApp, Instagram, SPAN Lapor, maupun secara langsung/Offline) selama Triwulan II Tahun 2025 (Periode April - Juni 2025). URAIAN PERMASALAHAN / KENDALA DAN JENIS PENGADUAN Berdasarkan rekapitulasi pengaduan masyarakat, permasalahan yang paling sering muncul meliputi kendala sinkronisasi data dengan pihak ketiga seperti perbankan, keterlambatan pengimanan dokumen, kesalahan data pada dokumen kependudukan, serta keluhan terhadap sikap petugas pelayanan. Adapun rincian pengaduan masyarakat selama periode Triwulan II Tahun 2025 adalah sebagai berikut: <table><tr><td>Tanggal</td><td>Polapir</td><td>Permasalahan</td><td>Pengelompokan</td><td>Status</td><td>Waktu</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Tanggal	Polapir	Permasalahan	Pengelompokan	Status	Waktu							Perbedaan persepsi antarbidang mengenai tolok ukur keberhasilan pelayanan.
Tanggal	Polapir	Permasalahan	Pengelompokan	Status	Waktu													

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	1.1 Peningkatan layanan Jemput Bola Pansus GISA (Pasukan Khusus Gerakan Indonesia Sadar Adminduk)	a. Menjalin Kerjasama Lintas Sektor b. Menyusun ulang Jadwal pelaksanaan dan Pemetaan Wilayah Prioritas c. Melaksanakan kampanye GISA secara masif melalui media sosial, radio lokal, dan kegiatan masyarakat desa.	1 minggu	a. Bidang Dafduk b. Bidang PDIP c. Bidang Capil	
	1.2 Peningkatan Inovasi Paduka Sri Rama (Pelayanan Kependudukan Kerjasama dengan	a. Melaksanakan bimbingan teknis bagi petugas KUA dan operator Dukcapil tentang tata cara input dan pengiriman data peristiwa penting secara daring.	1 minggu	a. Bidang Dafduk b. Bidang PDIP	Kemenag

	Kementerian Agama)	b. Melakukan sosialisasi ke kecamatan, desa, dan lembaga keagamaan agar masyarakat mengetahui manfaat layanan Paduka Sri Rama. c. Membentuk tim monitoring untuk melakukan evaluasi pelaksanaan layanan setiap triwulan, termasuk penilaian efektivitas, kendala teknis, serta kepuasan masyarakat.			
2	Pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala	a. Melakukan inventarisasi seluruh sarana dan prasarana dengan kode identifikasi, lokasi, kondisi, dan tahun pengadaan. b. Memanfaatkan aplikasi manajemen aset (database) untuk memantau kondisi peralatan dan jadwal perawatan. c. Mengalokasikan anggaran pemeliharaan dalam RKA setiap tahun berdasarkan prioritas kebutuhan.	1 minggu	Sekretariat	Pihak Ketiga/ Penyedia Jasa
3	Melakukan monitoring dan evaluasi	a. Penyusunan Ulang Jadwal dan Tim Monitoring	1 minggu	Bidang PIAK	

	terhadap prosedur pelayanan	b. Melakukan telaah terhadap seluruh prosedur pelayanan untuk memastikan kesesuaian dengan kebijakan terbaru dan kebutuhan masyarakat.			
--	-----------------------------	--	--	--	--

Kabupaten Mojokerto, 3 Desember 2025



**Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Mojokerto**

NORMAN HANDHITO, S.IP., M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 198102072005011006