

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



**DINAS SOSIAL
KABUPATEN MOJOKERTO
Periode Semester I Tahun 2026**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
DAFTAR ISI	2
BAB I. PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKP DARI UPP	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP	8
3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V. KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuisioner	12
2. Hasil Olah Data SKM	14
3. Dokumen terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto Pelaksanaan Survei)	17
4. Berita Acara Rencana Tindaklanjut Hasil SKM	18
5. Laporan Hasil Tindaklanjut SKM pada Periode Sebelumnya	20

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 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Menteri PANRB) Nomor 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 Sosial Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Mojokerto, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 di lingkup Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM 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 DARI UPP

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto adalah tim yang sesuai DPA.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Sosial 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 di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat 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 secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	2 s.d 9 Januari 2026	6
2	Pengumpulan Data	2 Januari s.d 30 Juni 2026	104
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 s.d 7 Juli 2026	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	8 s.d 14 Juli 2026	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester I 2026, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto dalam kurun waktu Semester I tersebut adalah sebanyak 100 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 84 orang.

TABEL 1. KREJCIE & MORGAN									
N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	1000000	384
Note: N is Population Size; S is Sample Size					Source: Krejcie & Morgan, 1970				

BAB III.

HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

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 :

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Realisasi Tindak Lanjut (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto	Triwulan II 2026	3.61	3.58	3.46	3.83	3.46	3.58	3.55	3.93	3.63	3.63	A (Sangat Baik)	84	Elektronik (E-SUKMA)	1. Waktu penyelesaian (U3) 2. Produk/Jenis Pelayanan (U5) 3. Perilaku Pelaksana (U7)	100%

*Periode pelaksanaan dituliskan interval pelaksanaan SKM pada masing-masing UPP, jika terdapat UPP yang melakukan SKM lebih dari satu kali maka perlu juga dimasukkan ke dalam tabel

**Urutan unsur mengikuti apa yang tertulis pada Permenpan 14 Tahun 2017 yaitu: Persyaratan, Prosedur, Jangka Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi, Perilaku, Pengaduan, Sarpras

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- 1. Tiga unsur dengan nilai terendah yaitu Waktu penyelesaian, Produk/Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksana.
- 2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Biaya/Tarif, Sarana Prasarana mendapatkan skor tertinggi dari ke sembilan nilai unsur.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih belum sepenuhnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sehingga pengguna layanan masih merasakan adanya keterlambatan dalam proses pelayanan;
- Penyampaian informasi mengenai produk/jenis pelayanan masih perlu ditingkatkan agar lebih jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat;
- Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek keramahan, responsivitas, dan profesionalisme kepada pengguna layanan.

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.

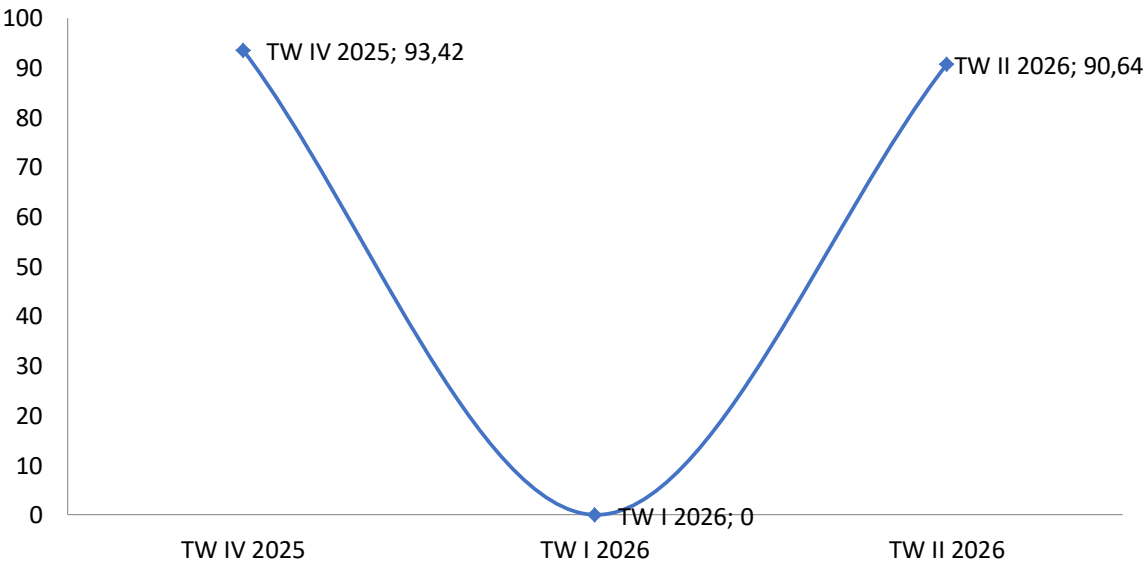
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi SOP pelayanan, mempercepat proses verifikasi dan validasi data penerima layanan/bantuan sosial, serta melakukan monitoring penyelesaian pelayanan secara berkala.			√		Kepala Bidang Pelayanan

2	Produk/Jenis Pelayanan	Meningkatkan kualitas informasi mengenai jenis layanan dan bantuan sosial melalui media informasi, website, media sosial, dan ruang pelayanan agar mudah dipahami masyarakat.			√		Kepala Bidang terkait dan Petugas Pelayanan
3	Perilaku Pelaksana	Melaksanakan pembinaan dan pelatihan pelayanan prima, meningkatkan sikap ramah, responsif, profesional, serta melakukan evaluasi kinerja petugas pelayanan secara berkala.			√		Kepala Dinas Sosial, Sekretaris Dinas dan Kepala Bidang terkait

4.3 Tren Nilai SKM

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik di atas memvisualisasikan perubahan tren peningkatan/penurunan pada penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun TW IV 2025 hingga TW II 2026 di lingkup Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Juni September, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang (Sangat Baik) dengan nilai SKM rata-rata yaitu 90.64.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak
3. 84 orang/responden telah memberikan survei terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto;
4. Dari hasil laporan SKM Semester I 2026 Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto, terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Mojokerto, 14 Juli 2026
Kepala Dinas Sosial



Try Raharjo Murdianto, S.STP., M.AP.
Pembina Tingkat I / IVb
NIP. 198705192006021002

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link SKM*
1	Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto	https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1321

1. Kuisioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS SOSIAL KABUPATEN MOJOKERTO

A. Form pengisian profil responded

- Nama :
- Umur :
- Nomor Hp :
- Jenis Kelamin :

B. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
 - o Tidak sesuai
 - o Kurang Sesuai
 - o Sesuai
 - o Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 - o Tidak Mudah
 - o Mudah
 - o Kurang Mudah
 - o Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
 - o Tidak Cepat
 - o Kurang Cepat
 - o Cepat
 - o Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
 - o Sangat Mahal
 - o Cukup Mahal
 - o Murah
 - o Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
 - Tidak sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Sesuai
 - Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
 - Tidak Kompeten
 - Kurang Kompeten
 - Kompeten
 - Sangat Kompeten
7. 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
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
 - Tidak Ada
 - Ada Tetapi Tidak Berfungsi
 - Berfungsi Kurang Maksimal
 - Dikelola Dengan Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 - Buruk
 - Cukup
 - Baik
 - Sangat Baik

C. Form Saran

2. Hasil Olah Data SKM

Laporan Data Survei

DINAS SOSIAL

2026-01-01 00:00:00 s.d. 2026-06-30 23:59:59

No	Nama Responden	Gender	Umur	no_tlp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Fitria Isti yunani	Perempuan	37	0821 2537 5330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Enik Masrufah	Perempuan	51	0812 3293 0311	3	3	3	4	3	4	3	4	3
3	Akhmad Efendi	Laki-Laki	36	0856 4611 5726	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	Hasan Haris	Laki-Laki	36	0856 4914 5316	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	ANANDA LINA FAUZIAH	Perempuan	16	0889 8902 0993	4	3	3	4	3	3	3	4	3
6	Hamba Alloh	Laki-Laki	33	0822 3222 9144	4	4	4	4	3	3	3	4	3
7	putri nadia hidayati	Perempuan	15	0857 4835 6952	4	3	4	3	3	4	4	4	4
8	Mashudi	Laki-Laki	47	0838 3335 2079	3	4	3	4	2	1	4	3	4
9	Tommy siswanto	Laki-Laki	30	0857 2634 6711	4	3	4	4	3	3	3	4	4
10	Dyah Aprilia Ningsih	Perempuan	31	0822 2940 2313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Rizky Kurnia	Laki-Laki	31	0858 5127 7452	4	4	4	4	4	4	3	4	3
12	Nut Cahyono	Laki-Laki	42	0881 0276 5658	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Yati Lailiyah	Perempuan	47	0856 4537 7736	3	4	3	4	3	4	4	4	3
14	Eris krisdinaa	Perempuan	42	0878 6323 0189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	M.Imam Nurul Zuhda	Laki-Laki	51	0812 3007 5374	4	4	3	4	3	3	3	4	3
16	M.syaifudin	Laki-Laki	41	0877 2934 0002	3	4	3	4	3	4	4	4	3
17	Wunda Mukhrika Masruroh	Perempuan	23	0855 3697 3221	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	anggi syafaatil ilmiyah	Perempuan	29	0819 9967 844	3	4	2	2	4	4	2	4	3
19	Miftahul jannah	Perempuan	43	0823 3758 3607	3	4	3	4	3	3	3	4	3
20	ILHAM RUSVYAN	Laki-Laki	30	0852 3666 3073	3	3	3	4	3	4	3	4	4
21	Rayna Inggrit Octavia	Perempuan	15	0857 0853 6698	4	3	3	4	4	4	4	4	4
22	Ayu nawangsih	Perempuan	22	0815 1542 4988	3	4	3	4	3	4	3	4	3
23	Sri nanik	Perempuan	39	0815 5418 9416	3	4	3	4	3	4	3	4	4
24	Uswatun khasanah	Perempuan	49	0857 4573 6370	3	4	4	3	3	3	4	4	4
25	SITI MASLUHAH	Perempuan	44	0814 5604 8296	4	3	4	3	4	4	3	4	4
26	Risky Al Basid	Laki-Laki	21	0895 3950 3018	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	Cholis Farida	Perempuan	22	0857 8505 1027	4	1	2	3	1	2	3	4	1
28	Siti Farianti	Perempuan	21	0856 0466 7838	3	3	4	4	3	3	3	4	3
29	Siti Farianti	Perempuan	21	0856 0466	3	3	3	4	3	3	3	4	3

				7838									
30	Nur Firda Ningtias	Perempuan	20	0857 3187 6316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Ririn Dwi Rahamaniyah	Perempuan	21	0857 0737 2677	3	3	3	4	3	3	3	4	4
32	Aisyah Dwi Rahmadhani	Perempuan	21	0856 0412 9260	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	ita purnama sari	Perempuan	19	0815 1566 4634	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Kiki	Perempuan	49	0812 5233 7250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	iwan	Laki-Laki	33	0812 1652 0456	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Arista	Perempuan	36	0856 4914 5316	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	Caca	Perempuan	35	8957 0577 4333	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	Rachmi Handayani, S.Pd., MM.	Perempuan	56	0812 3163 158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	FEBBY NOR LAILATUL JANNAH	Perempuan	25	0898 9298 327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Hanik Yulianingsih	Perempuan	47	0813 3046 6588	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	eci	Perempuan	22	0857 3125 3668	3	3	3	4	4	3	1	4	4
42	gresika putri	Perempuan	24	0852 5403 6963	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	fitra dwi hardianto putra	Laki-Laki	25	0895 4107 2858	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Bana	Laki-Laki	22	0857 4985 8494	3	3	3	4	4	4	4	4	4
45	T	Perempuan	22	0815 2991 4145	3	3	3	3	3	4	3	4	4
46	Imelda	Perempuan	27	0856 0667 9239	4	3	3	4	4	3	4	4	4
47	A	Perempuan	22	0858 4050 9133	3	3	4	4	3	3	3	4	4
48	Rosdiana maigioda	Perempuan	24	0823 9901 4323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Intan Maharani	Perempuan	23	0812 1700 3824	4	4	4	4	4	3	3	4	4
50	Mery voni tabakwan	Perempuan	23	0852 4064 0174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Elsya Sharon Ardana	Perempuan	22	0857 0815 0542	4	4	4	4	3	4	3	4	4
52	Langgita vaizul qowimma	Perempuan	23	0877 6831 7538	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Dela Yowel	Perempuan	22	0857 0440 8688	4	3	4	3	3	4	4	4	3
54	Ira	Perempuan	48	0812 1621 2969	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	Ny.T	Perempuan	22	0822 5736 6955	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	Ny. S	Perempuan	22	0821 5537 9632	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	Dhana	Laki-Laki	22	0812 3118 9537	3	3	4	4	3	3	4	4	3
58	Rohma Eka Yuni Fatmala	Perempuan	18	0857 0774 0437	3	3	3	4	3	4	4	4	4
59	Novia Setyo Ambarwanti	Perempuan	22	0878 5384 1649	3	4	3	4	4	4	4	4	4

60	Silvi Nur Faizah	Perempuan	20	0858 5015 9729	4	3	4	4	3	3	4	4	3
61	Siti Nur Asia	Perempuan	21	0858 1237 1572	4	4	3	4	4	4	4	4	4
62	NURMA YULIA	Perempuan	46	0856 4866 4253	4	3	4	4	4	4	4	4	4
63	Sri martiyah	Perempuan	39	0857 8559 2726	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Dwi suliyastini	Perempuan	25	0850 6008 697	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Suprani	Perempuan	64	0857 5594 4538	4	4	4	4	4	3	4	4	4
66	Dwi Agustin	Perempuan	21	0857 8536 6455	4	4	3	4	4	4	4	4	4
67	Taufan mirozi	Laki-Laki	43	0857 4666 4663	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Ananda Estu Melani	Perempuan	21	0857 0702 9698	4	3	3	4	3	4	4	4	4
69	Taufan mirozi	Laki-Laki	43	0857 4666 4663	3	4	3	4	4	4	3	4	4
70	Yulianah	Perempuan	41	0881 9038 592	4	4	4	4	3	4	4	4	4
71	mutoharoh	Perempuan	50	0813 5751 2922	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	Henri Kurniawan	Laki-Laki	45	0815 5572 7999	3	4	1	2	1	3	3	4	3
73	TUTUR WIDI PRASETYONO	Laki-Laki	40	0858 0627 0086	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	SOEHIRMAWAN	Laki-Laki	53	0895 2001 1658	4	4	1	2	3	1	3	1	4
75	Slamet riadi	Laki-Laki	45	0857 0645 6443	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Siswanto	Laki-Laki	50	0857 3114 8801	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	Muhammad sholeh	Laki-Laki	51	0857 3238 5683	4	3	3	4	3	3	3	4	3
78	Aang Jati Firdiansyah	Laki-Laki	21	0822 3064 7363	3	3	3	4	3	4	4	4	4
79	Elmi liya wati	Perempuan	34	0856 0719 6158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Mohamad Zainuril	Laki-Laki	58	0857 0463 7600	3	3	3	4	3	3	3	3	2
81	Ajenk A'isyahwa Gunawan	Perempuan	21	0812 3128 8050	3	3	3	3	3	3	3	4	3
82	Wiwin purwanti	Perempuan	39	0857 4344 7974	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Anik kusmiati	Perempuan	39	0877 6610 1406	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	sholikhah	Perempuan	26	0896 9893 3261	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur	3,61	3,58	3,46	3,83	3,46	3,58	3,55	3,93	3,63
NRR Tertimbang per Unsur	0,40	0,40	0,38	0,43	0,38	0,40	0,39	0,44	0,40
Jumlah NRR Tertimbang	3,63								
Jumlah NRR Tertimbang * 25	90,64								

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





PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO
DINAS SOSIAL

Jl.RA.Basuni No.08 Sooko Mojokerto,KodePos.61361 JawaTimur
Telp / Fax (0321) 321539 – 392503
Website :<http://dinsos.mojokertokab.go.id>

BERITA ACARA HASIL
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM
SEMESTER I TAHUN 2026

Pada hari ini Senin, 8 Juli 2026 telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Tindaklanjut
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi SOP pelayanan, mempercepat proses verifikasi dan validasi data penerima layanan/bantuan sosial, serta melakukan monitoring penyelesaian pelayanan secara berkala.	Evaluasi SOP pelayanan, penyederhanaan alur proses verifikasi dan validasi data penerima layanan/bantuan sosial, serta monitoring penyelesaian pelayanan secara berkala agar waktu pelayanan lebih cepat dan sesuai standar yang telah ditetapkan.
2	Produk/Jenis Pelayanan	Meningkatkan kualitas informasi mengenai jenis layanan dan bantuan sosial melalui media informasi, website, media sosial, dan ruang pelayanan agar mudah dipahami masyarakat.	Pembaruan dan penyederhanaan informasi mengenai jenis layanan dan persyaratan melalui website, media sosial, banner, brosur, dan media informasi lainnya sehingga masyarakat lebih mudah memperoleh informasi layanan.
3	Perilaku Pelaksana	Melaksanakan pembinaan dan pelatihan pelayanan prima, meningkatkan sikap ramah, responsif, profesional, serta melakukan evaluasi kinerja petugas pelayanan secara berkala.	Pembinaan dan pengarahan kepada petugas pelayanan mengenai pelayanan prima, peningkatan sikap ramah, responsif, dan profesional, serta evaluasi kinerja petugas pelayanan secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Mojokerto, 8 Juli 2026

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Mojokerto



Try Raharjo Murdianto, S.STP., M.AP
Pembina Tingkat I (IVb)
NIP 198705192006021002



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT STANDAR PELAYANAN
SEMESTER II TAHUN 2025



DINAS SOSIAL 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 Bagian Organisasi 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 Sosial Kabupaten Mojokerto periode 2025 Semester II menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025 Semester II

No	Unsur	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,55	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,62	A
3	Waktu Penyelesaian	3,64	A
4	Biaya/Tarif	3,98	A
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,69	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,60	A
7	Perilaku Pelaksana	3,69	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,90	A
9	Saranan dan Prasarana	3,76	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 unsur yang terdiri dari 1 unsur dengan nilai terendah. Kerangka tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode 2025 Semester II

No	Prioritas		Waktu				Penanggung Jawab
	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Melakukan pembaruan dan penyederhanaan informasi persyaratan layanan pada media informasi, baik berupa banner, brosur, website, maupun media sosial.				√	Dinas Sosial

BAB III
BERITA ACARA HASIL REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

4. Berita Acara Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO
DINAS SOSIAL
Jl.RA.Basuni No.08 Sooko Mojokerto,KodePos.61361 JawaTimur
Telp / Fax (0321) 321539 – 392503
Website :<https://dinsos.mojokertokab.go.id>

BERITA ACARA HASIL
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM
SEMESTER II TAHUN 2025

Pada hari ini Senin, 3 Desember 2025 telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Tindaklanjuti
1	Persyaratan	Melakukan pembaruan dan penyederhanaan informasi persyaratan layanan pada media informasi, baik berupa banner, brosur, website, maupun media sosial.	1. Penyederhanaan Persyaratan Layanan Telah dilakukan peninjauan dan penyederhanaan persyaratan pada seluruh jenis layanan, sehingga masyarakat dapat memenuhi persyaratan dengan lebih mudah dan cepat. 2. Penyampaian Informasi yang Lebih Jelas Informasi mengenai persyaratan layanan telah diperjelas dan disusun ulang agar mudah dipahami oleh masyarakat. Informasi tersebut kini telah dipublikasikan melalui: - Banner/papan informasi di ruang pelayanan - Brosur/cetak informasi - Website dan media sosial resmi Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto 3. Monitoring Pelaksanaan Dilakukan monitoring rutin terhadap penerapan persyaratan yang telah disederhanakan untuk memastikan bahwa petugas memberikan informasi sesuai standar dan tidak menambah persyaratan di luar ketentuan.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Mojokerto, 3 Desember 2025

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Mojokerto



TRY RAHARJO MURDIANTO, S.STP., M.AP
Pembina Tingkat I (IVb)
NIP 198705192006021002



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

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Masukan/Saran	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Melakukan pembaruan dan penyederhanaan informasi persyaratan layanan pada media informasi, baik berupa banner, brosur, website, maupun media sosial.	Memperbarui informasi persyaratan layanan agar lebih sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Sudah	Telah dilakukan pembaruan isi formasi persyaratan layanan dengan menyederhanakan bahasa, menyesuaikan persyaratan terbaru, serta memperbarui media informasi berupa banner, brosur, website, dan media sosial agar lebih informatif dan mudah diakses oleh masyarakat	 	Masih diperlukan koordinasi antar bidang untuk memastikan kesesuaian informasi terbaru, serta keterbatasan waktu dalam memperbarui seluruh media informasi secara bersamaan.

Catatan :

BAB IV
KESIMPULAN

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

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

Hasi Tindak Lanjut Evaluasi Tahun 2025 Semester II

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan pembaruan dan penyederhanaan informasi persyaratan layanan pada media informasi, baik berupa banner, brosur, website, maupun media sosial.	Melakukan inventarisasi seluruh informasi persyaratan layanan, menyederhanakan redaksi agar mudah dipahami masyarakat, memperbarui banner, brosur, website, dan media sosial sesuai ketentuan terbaru, serta melakukan evaluasi berkala terhadap informasi yang dipublikasikan.	Desember 2025	Bidang Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto	Seluruh Bidang di Dinas Sosial Kab. Mojokerto, Diskominfo Kab. Mojokerto, serta masyarakat/pengguna layanan

Mojokerto, 31 Desember 2025

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Mojokerto



Try Raharjo Murdianto, S.STP., M.AP
Pembina Tingkat I (IVb)
NIP 198705192006021002



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".