



PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan RA Basuni Nomor 14 Jampirogo Kecamatan Sooko Kabupaten Mojokerto,
Kode Pos 61318 Jawa Timur
Telp. (0321) 391268 Fax. (0321) 391268
Website : <http://diskominfo.mojokertokab.go.id>

Mojokerto,14 Juli 2026

Yth. Kepala Bagian Organisasi
di-
MOJOKERTO

SURAT PENGANTAR
NOMOR: 500.14.5/1042/416-113/2026

No	Naskah Dinas/ Barang yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan aplikasi e-Sukma Semester 1 Tahun 2026	1 (satu) berkas	Disampaikan dengan hormat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik





Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

DRS. NUGRAHA BUDHI SULISTYA, MSI.
PEMBINA UTAMA MUDA/IV/C
NIP : 196909151989031003

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".

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KABUPATEN MOJOKERTO

Periode Semester 1 Tahun 2026

DAFTAR ISI

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 SKM 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 7

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. Kuisisioner 12

2. Hasil Olah Data SKM..... 13

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 15

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 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 Komunikasi Dan Informatika 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 Komunikasi Dan Informatika 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 Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mojokerto dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi Dan Informatika 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 Komunikasi Dan Informatika 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Kegiatan		Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Januari	5
2	Pengumpulan Data	Januari-Juni	95
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli	15

Catatan :

1. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik dengan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik.

2. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah".

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mojokerto berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester 1 Tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mojokerto dalam kurun waktu satu semester tersebut adalah sebanyak 90 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 80 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	100000	384
Note: N is Population Size; S is Sample Size					Source: Krejcie & Morgan, 1970				

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 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 :

	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 Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mojokerto	Semester I 2026	3.43	3.32	3.28	3.59	3.16	3.33	3.28	3.72	3.14	3.36	B (Baik)	90	Elektronik (E-SUKMA)	1. Sarana Prasarana (U9) 2. Produk/Jenis Pelayanan (U5) 3. Waktu penyelesaian (U3)	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

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

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

- Sarana prasarana di Dinas Komunikasi dan Informatika saat ini masih proses perbaikan dikarenakan baru saja proses perpindahan kantor, untuk toilet kurang memadai dan proses perbaikan
- Informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, dan alur pelayanan belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat.
- Koordinasi antarbagian dalam proses pelayanan masih perlu ditingkatkan untuk mempercepat penyelesaian layanan. Masyarakat belum memperoleh informasi secara jelas apabila terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan.

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	Persyaratan	- Menyederhanakan persyaratan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku. - Memperbarui dan memperjelas informasi persyaratan melalui papan informasi, website, media sosial, dan media digital lainnya. - Menyediakan daftar periksa (<i>checklist</i>) persyaratan yang dapat digunakan masyarakat sebelum mengajukan layanan. - Meningkatkan kompetensi petugas front office dalam memberikan informasi dan pendampingan kepada masyarakat. - Melakukan evaluasi berkala terhadap persyaratan pelayanan agar tetap relevan, mudah dipahami, dan tidak menimbulkan persyaratan yang tidak diperlukan.	√				Dinas Komunikasi dan Informatika
2	Waktu Penyelesaian	- Melakukan evaluasi dan penyederhanaan alur pelayanan untuk mengurangi tahapan yang tidak memberikan nilai tambah. - Menyusun mekanisme pemantauan penyelesaian layanan secara berkala agar setiap permohonan dapat diselesaikan tepat waktu. - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap	√				Dinas Komunikasi dan Informatika
				√			
					√		

Catatan :

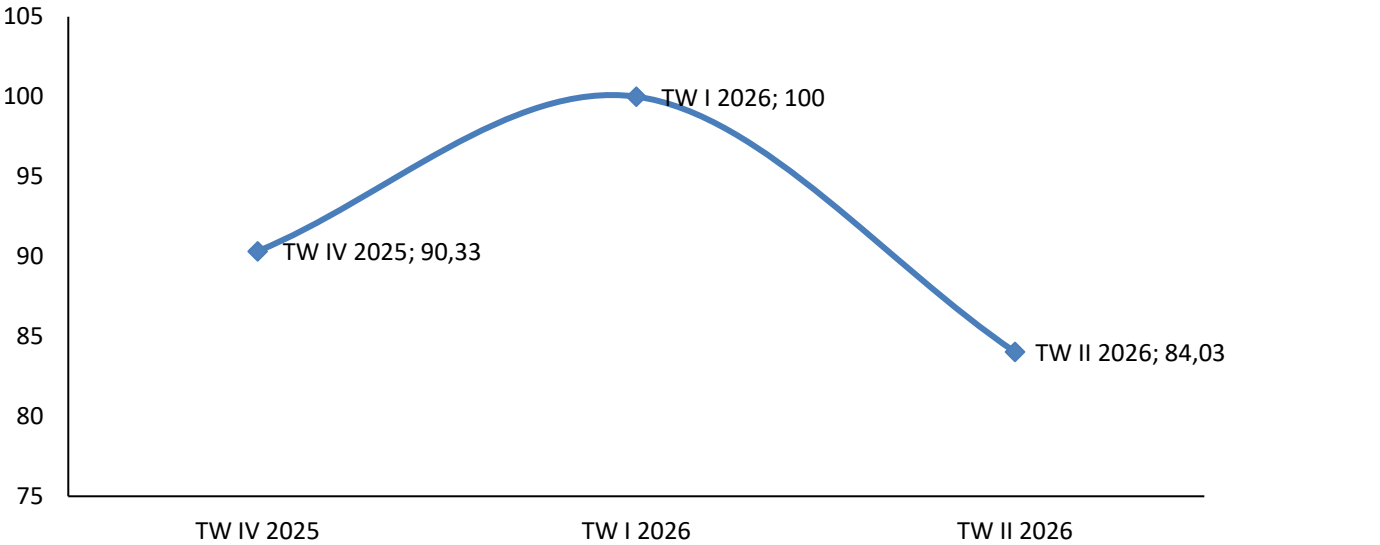
1. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik dengan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik.

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".

		kepatuhan terhadap Standar Pelayanan serta menetapkan target penyelesaian layanan sesuai standar yang berlaku.					
3	Sarana Prasarana	- Melakukan pemeliharaan rutin terhadap seluruh sarana dan prasarana pelayanan. - Melakukan perbaikan sarana dan prasarana yang rusak - Melaksanakan survei internal secara berkala untuk mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan.	√	√	√	√	Dinas Komunikasi dan Informatika

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 Komunikasi Dan Informatika 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 Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mojokerto.

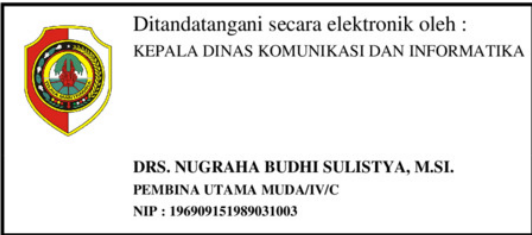
Catatan :
1. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik dengan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik.
2. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum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

BAB 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 Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang (Baik) dengan nilai SKM rata-rata yaitu 84.03.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 90 orang/responden telah memberikan survei terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mojokerto;
3. Dari hasil laporan SKM Triwulan II 2026 Dinas Komunikasi Dan Informatika 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 Komunikasi Dan Informatika



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".

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link SKM*
1	Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mojokerto	https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1339

1. Kuisisioner

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MOJOKERTO



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1339>

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

Kuisiener



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

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MOJOKERTO



Form pengisian profil responded

 Nama	 Umur
 Nomor Hp	Laki-Laki 

MULAI SURVEI



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

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

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".



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

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



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

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



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ Sangat mahal | ☐ Cukup mahal |
| ☐ Murah | ☐ Gratis |



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 tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- ☐ Tidak kompeten
 ☐ Kurang kompeten
☐ Kompeten
 ☐ Sangat kompeten



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.

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



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".

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

Periode Juli- Desember 2025



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MOJOKERTO TAHUN 2026**

BAB I

PENDAHULUUAN

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 Diskominfo perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik secara terus menerus.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Diskominfo periode Juli-Desember 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Juli- Desember 2025

No	Unsur	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,19	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3	B
3	Waktu Penyelesaian	3,04	B
4	Biaya/Tarif	3,7	B
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,11	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,17	B
7	Perilaku Pelaksana	3,32	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,72	B
9	Saranan dan Prasarana	2,98	B

Berdasar pada data diatas, terdapat beberapa unsur yang menjadi perhatian lanjutan karena rendahnya nilai pada unsur tersebut. Maka dari itu perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada table di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode Juli- Desember 2025

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sistem dan Prosedur Pelayanan	Mereview SOP			V		Diskominfo Kab. Mojokerto
2	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan tim pelaksana			V		
3	Waktu penyelesaian	Membuat inovasi untuk memperlancar jalannya kegiatan				V	

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 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.	Mereview SOP	Sudah	Melakukan review SOP bersama OPD gterkait dan mensosialisasikan kepada pihak terkait		-
2.	Melakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan tim pelaksana	Sudah	Melakukan pelatihan terhadap kemampuan tim pelaksana untuk mempercepat layanan		-

Catatan :

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

3.	Membuat inovasi untuk memperlancar jalannya kegiatan	Sudah	Membuat pelayanan berbasis online untuk mempeprmudah dan mempercepat pelayanan		Sebagian pengguna layanan masih kurang memahami layanan online
----	--	-------	--	---	--

Catatan :

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

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Diskominfo telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (realisasi tindak lanjut/jumlah tindak lanjut x 100)
= $3/3 \times 100\%$
= 100 %
2. Diskominfo 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.	Mereview SOP	Melakukan review SOP bersama OPD gterkait dan mensosialisasikan kepada pihak terkait	30 hari	Diskominfo	OPD terkait
2.	Melakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan tim pelaksana	Melakukan pelatihan terhadap kemampuan tim pelaksana untuk mempercepat layanan	30 hari	Diskominfo	OPD terkait
3.	Membuat inovasi untuk memperlancar jalannya kegiatan	Membuat pelayanan berbasis online untuk mempeprmudah dan mempercepat pelayanan	30 hari	Diskominfo	OPD terkait

Catatan :

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

Catatan :

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