

BerAKHLAK
BerAKHLAK BerAKHLAK BerAKHLAK

**bangga
mekaryani
bangsa**



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN PLOSO
KABUPATEN JOMBANG
TAHUN 2024**

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	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 5	

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 mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Ploso 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 yang telah diberikan oleh Kecamatan Ploso.

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 Kecamatan Ploso dengan membentuk/melakukan penunjukan operator sebagai admin dari aplikasi Sukmasantri kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM pada Kecamatan Ploso dilakukan secara daring melalui aplikasi Sukmasantri yang dapat diakses melalui link <http://sukmasantri.jombangkab.go.id/> yang disebarkan/dipublikasikan 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 Kecamatan Ploso 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).

Adapun jenis layanan yang terdapat pada Kecamatan Ploso antara lain :

1. Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan
2. Rekomendasi Hinderordonantie (HO)
3. Rekomendasi Ijin Keramaian
4. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk
5. Penerbitan Kartu Keluarga
6. Perekaman e KTP
7. Pindah Antar Kecamatan
8. Pindah Antar Desa
9. Rekomendasi Penerbitan Kartu Jombang Sehat
10. Rekomendasi Proposal Bantuan Sosial / Keagamaan
11. Dispensasi Nikah
12. Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui aplikasi Sukmasantri dengan cara scan QR Code 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 oleh Kecamatan Ploso sepanjang tahun secara real time. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat disusun menyesuaikan kebutuhan pelaporan. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat setiap saat melalui aplikasi Sukmasantri.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Kelebihan yang diberikan dalam survei secara daring adalah kecepatan dan kemampuan untuk menggunakan responden yang sebesar-besarnya tanpa pelibatan tenaga surveyor dan ketersediaan formulir kertas, serta kecepatan dalam menampilkan hasil pengolahan datanya.

Dengan aplikasi SUKMASANTRI tidak dilakukan pembatasan terhadap jumlah responden, namun demikian tetap dilakukan pembatasan untuk setiap responden hanya dapat menilai satu jenis layanan dalam satu tahun berjalan survei, dengan demikian dapat dipastikan tidak ada penilaian berulang oleh responden dalam satu jenis layanan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 139 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	89	64,03%
		PEREMPUAN	50	35,97%
2	USIA	< 20 Tahun	19	13,67%
		20 – 29 Tahun	24	17,27%
		30 – 39 Tahun	33	23,74%
		40 – 49 Tahun	35	25,18%
		>50 Tahun	28	20,14%
3	JENIS LAYANAN	Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan	0	0%
		Rekomendasi Hinderordonnantie (HO)	0	0%
		Rekomendasi Ijin Keramaian	1	0,72%
		Penerbitan KTP	28	20,14%
		Penerbitan KK	48	34,53%
		Perekaman e KTP	18	12,95%
		Pindah Antar Kecamatan	7	5,04%
		Pindah Antar Desa	4	2,88%

		Rekomendasi Penerbitan Kartu Jombang Sehat	0	0%
		Rekomendasi Proposal Bantuan Sosial/Keagamaan	0	0%
		Dispensasi Nikah	0	0%
		Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian	33	23,74%

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

Pengolahan data SKM dapat diambil di aplikasi sukmasantri.jombangkab.go.id dan diperoleh hasil sebagai berikut :

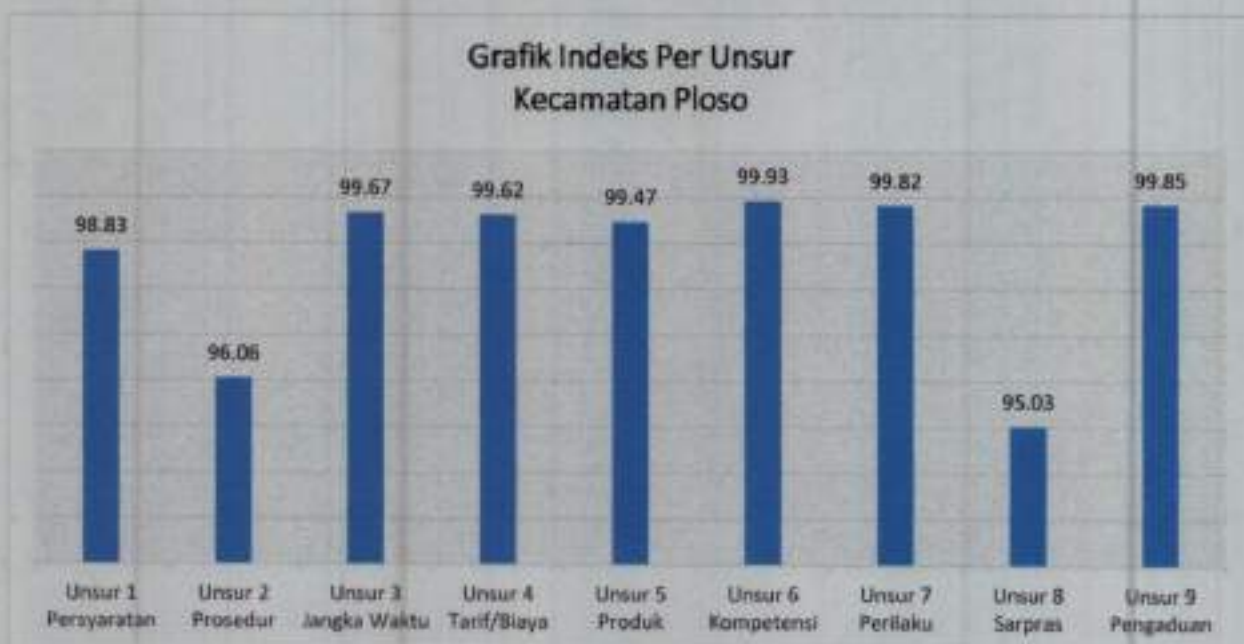
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		98,83	96,05	99,67	99,62	99,47	99,93	99,82	95,03	99,85
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM	Unit	98,7 (Sangat Baik)								
Layanan										

Keterangan :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Prosedur
- U3 : Jangka waktu
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Layanan
- U6 : Kompetensi Petugas
- U7 : Sikap Petugas
- U8 : Sarana/Prasarana
- U9 : Pengelolaan Pengaduan

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. **Sarana dan Prasarana** mendapatkan nilai terendah yaitu 95,03. Selanjutnya **Prosedur** yang mendapatkan nilai 96,05. Begitu juga **Persyaratan** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 98,83.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Kompetensi Pelaksana** mendapatkan nilai tertinggi 99,93 dari unsur layanan, dan **Penanganan Pengaduan** mendapatkan nilai 99,85 serta **Perilaku Pelaksana** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 99,82.

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 :

- "Lebih ditingkatkan lagi tingkat keramahan dalam pelayanan".
- "wifi tidak terjangkau mohon ditambah internetnya".
- "Tingkatan kinerja dan profesionalisme nya".

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

- Untuk persyaratan agar lebih dilakukan publikasi kepada pengguna layanan karena masih dirasakan belum terlalu jelas oleh para pengguna layanan. Jangka waktu pelayanan, para pengguna layanan masih merasakan bahwa waktu pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Begitupun dengan Mekanisme dan Prosedur pelayanan masih dirasakan kurang jelas dari sisi pengguna layanan.
- Perlu adanya penambahan / perluasan sarana prasarana pada ruang pelayanan sehingga kenyamanan lebih bisa dirasakan oleh 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui forum pertemuan dan diskusi internal pada Kantor Kecamatan Ploso dengan melibatkan pejabat penanggung jawab pelayanan. 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
			2024				
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Penambahan media publikasi untuk penyebarluasan informasi terkait dengan persyaratan				V	Kecamatan Ploso
2	Prosedur Pelayanan	Monev terhadap prosedur pelayanan dengan sosialisasi secara langsung dengan kasi pem desa dan pengguna layanan				V	Kecamatan Ploso
3	Sarana dan Prasarana	Monitoring dan evaluasi terhadap ruang pelayanan dengan perluasan dan fasilitas pendukungnya				V	Kecamatan Ploso

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 Kecamatan Ploso dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023, sedangkan pada Tahun 2024 mengalami sedikit penurunan kinerja pada Kantor Kecamatan Ploso.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di **Kecamatan Ploso**, secara umum mencerminkan tingkat kualitas **Sangat Baik** dengan nilai SKM 98,69.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Sarana dan Prasarana, Prosedur dan Persyaratan pelayanan**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan dan Perilaku Pelaksana** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.



Lombok, 1 November 2024

Camat Ploso

FRIDYO PURNOMO, S.STP

NIP 197805171998101001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The first screenshot displays the 'Data Responden' section of a questionnaire. It includes a header 'Data Responden' and a sub-header 'Bagian Organisasi'. Below these are three input fields: 'Institusi/Unit', 'Jenis Pelayanan', and 'Layanan'. A 'Submit' button is located at the bottom of the form.

The second screenshot displays the 'Kondisi Pelayanan' section. It features a question '1. Apakah pelayanan yang diberikan baik?' with four radio button options: 'Sangat Baik', 'Baik', 'Cukup', and 'Tidak Baik'. A 'Next' button is positioned to the right of the options. Below the options is a progress indicator consisting of a series of dots, with the first dot highlighted.

Perangkat Survey Perangkat Daerah Kabupaten Ngagel - Aplikasi Survey Kecamatan Ngagel, 2024

Kondisi Pelayanan

3. Apakah pelayanan pemerintah sudah ?

☐ Ya, Sudah sangat
☐ Ya, Cukup sudah
☐ Ya, Masih
☐ Ya, Sangat sudah

● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

Perangkat Survey Perangkat Daerah Kabupaten Ngagel - Aplikasi Survey Kecamatan Ngagel, 2024

Kondisi Pelayanan

4. Bagaimana pelayanan pemerintah ?

☐ Ya, Sudah sangat
☐ Ya, Cukup sudah
☐ Ya, Masih
☐ Ya, Sangat sudah

● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

Perangkat Survey Perangkat Daerah Kabupaten Ngagel - Aplikasi Survey Kecamatan Ngagel, 2024

Kondisi Pelayanan

5. Bagaimana tingkat pelayanan pemerintah ?

☐ Ya, Sudah sangat
☐ Ya, Cukup sudah
☐ Ya, Masih
☐ Ya, Sangat sudah

● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

Pemerintah Provinsi Gorontalo Gorontalo English English

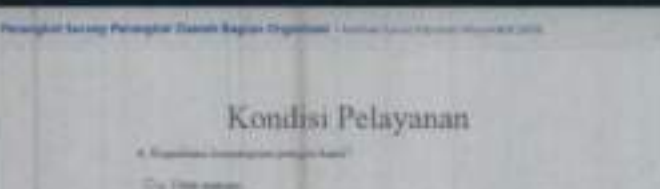
Kondisi Pelayanan

1. Apakah kualitas hasil pelayanan yang memuaskan?

☐ a. Tidak memuaskan
☐ b. Cukup memuaskan
☐ c. Sangat memuaskan
☐ d. Sangat tidak memuaskan

Jawab

Progress bar: 10 steps, 4 completed (green), 6 remaining (grey).



Perjalanan Garis Pelayaran Swasti Angkat (Angkat) - Kondisi Pelayanan Angkat (Angkat) (100)

Kondisi Pelayanan

1. Bagaimana kondisi pelayanan Angkat Anda ?

☐ Sangat Buruk
☐ Buruk
☐ Cukup Buruk
☐ Cukup Baik
☐ Sangat Baik

[Kembali](#)

Progress: 10 steps, Step 1 is active.

Perangkat Survey Perangkat Daerah Kabupaten Singaperbangsa

Kondisi Pelayanan

8. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan?

☐ a. Sangat
☐ b. Baik
☐ c. Cukup Baik
☐ d. Sangat Buruk

Jawab

Previous Next

● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

Penelitian Tesis Penelitian Tindakan Kelas (PTTK) - Tesis Lulus

Kondisi Pelayanan

8. Bagaimana kondisi pelayanan pada saat ini?

☐ a. Tidak terburu

☐ b. Buruk sekali ada masalah

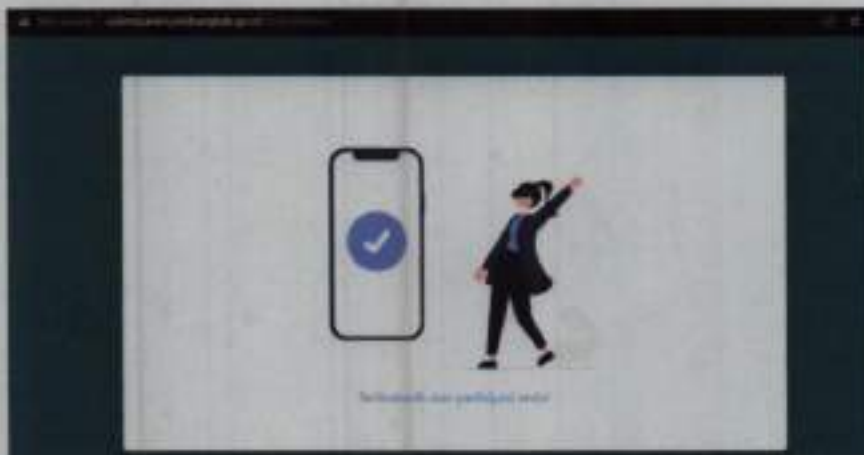
☐ c. Buruk dan ada janji

☐ d. Tidak terburu dan ada janji

Kembali

Progress bar with 10 green stars

Selesai



7. Hasil Olah Data SKM

1. Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	0	Sangat Tidak Baik
2	Prosedur	0	Sangat Tidak Baik
3	Waktu	0	Sangat Tidak Baik
4	Biaya/Tarif	0	Sangat Tidak Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0	Sangat Tidak Baik
6	Kompetensi Pelaksana	0	Sangat Tidak Baik
7	Perilaku Pelaksana	0	Sangat Tidak Baik
8	Sarana dan Prasarana	0	Sangat Tidak Baik
9	Penanganan Pengaduan	0	Sangat Tidak Baik
IKM Per Jenis Layanan		0	Sangat Tidak Baik

2. Rekomendasi Hinderrordonnantie (HO)

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	0	Sangat Tidak Baik
2	Prosedur	0	Sangat Tidak Baik
3	Waktu	0	Sangat Tidak Baik
4	Biaya/Tarif	0	Sangat Tidak Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0	Sangat Tidak Baik
6	Kompetensi Pelaksana	0	Sangat Tidak Baik
7	Perilaku Pelaksana	0	Sangat Tidak Baik
8	Sarana dan Prasarana	0	Sangat Tidak Baik
9	Penanganan Pengaduan	0	Sangat Tidak Baik
IKM Per Jenis Layanan		0	Sangat Tidak Baik

3. Rekomendasi Ijin Keramaian

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	75	Kurang Baik
3	Waktu	100	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	75	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		94,44	Sangat Baik

4. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	100	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	97.32	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	97.32	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		99.4	Sangat Baik

5. Penerbitan Kartu Keluarga

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	99.48	Sangat Baik
2	Prosedur	99.48	Sangat Baik
3	Waktu	98.44	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	98.44	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	99.48	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	99.48	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	95.83	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	98.96	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		98.84	Sangat Baik

6. Perekaman e KTP

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	93.06	Sangat Baik
2	Prosedur	98.61	Sangat Baik
3	Waktu	100	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	98.61	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	98.61	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		98.77	Sangat Baik

7. Pindah Antar Kecamatan

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	100	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	100	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		100	Sangat Baik

8. Pindah Antar Desa

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	100	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	100	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		100	Sangat Baik

9. Rekomendasi Penerbitan Kartu Jombang Sehat

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	0	Sangat Tidak Baik
2	Prosedur	0	Sangat Tidak Baik
3	Waktu	0	Sangat Tidak Baik
4	Biaya/Tarif	0	Sangat Tidak Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0	Sangat Tidak Baik
6	Kompetensi Pelaksana	0	Sangat Tidak Baik
7	Perilaku Pelaksana	0	Sangat Tidak Baik
8	Sarana dan Prasarana	0	Sangat Tidak Baik
9	Penanganan Pengaduan	0	Sangat Tidak Baik
IKM Per Jenis Layanan		0	Sangat Tidak Baik

10. Rekomendasi Proposal Bantuan Sosial / Keagamaan

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	0	Sangat Tidak Baik
2	Prosedur	0	Sangat Tidak Baik
3	Waktu	0	Sangat Tidak Baik
4	Biaya/Tarif	0	Sangat Tidak Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0	Sangat Tidak Baik
6	Kompetensi Pelaksana	0	Sangat Tidak Baik
7	Perilaku Pelaksana	0	Sangat Tidak Baik
8	Sarana dan Prasarana	0	Sangat Tidak Baik
9	Penanganan Pengaduan	0	Sangat Tidak Baik
IKM Per Jenis Layanan		0	Sangat Tidak Baik

11. Dispensasi Nikah

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	0	Sangat Tidak Baik
2	Prosedur	0	Sangat Tidak Baik
3	Waktu	0	Sangat Tidak Baik
4	Biaya/Tarif	0	Sangat Tidak Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0	Sangat Tidak Baik
6	Kompetensi Pelaksana	0	Sangat Tidak Baik
7	Perilaku Pelaksana	0	Sangat Tidak Baik
8	Sarana dan Prasarana	0	Sangat Tidak Baik
9	Penanganan Pengaduan	0	Sangat Tidak Baik
IKM Per Jenis Layanan		0	Sangat Tidak Baik

12. Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	99.24	Sangat Baik
2	Prosedur	99.24	Sangat Baik
3	Waktu	99,24	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	99.24	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	99.24	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	98,48	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		99.41	Sangat Baik

Bagian Organisasi

Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 - Sangat Tidak Baik	0	0
Rekomendasi Hinderordonnantie (HO)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 - Sangat Tidak Baik	0	0
Rekomendasi Ijin Keramaian	100	75	100	100	100	100	100	75	100	94.44 – Sangat Baik	1	0
Penerbitan Kartu Tanda Penduduk	100	100	100	97.32	100	100	100	97.32	100	99.4 – Sangat Baik	17	11
Penerbitan Kartu Keluarga	99.48	99.48	98.44	100	98.44	99.48	99.48	95.83	98.96	98.84 – Sangat Baik	35	13
Perekaman e KTP	93.06	98.61	100	100	98.61	100	100	98.61	100	98.77 – Sangat Baik	9	9
Pindah Antar Kecamatan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 – Sangat Baik	4	3
Pindah Antar Desa	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 – Sangat Baik	3	1
Rekomendasi Penerbitan Kartu Jombang Sehat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 – Sangat Tidak Baik	0	0
Rekomendasi Proposal Bansos / Keagamaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 – Sangat Tidak Baik	0	0
Dispensasi Nikah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 – Sangat Tidak Baik	0	0
Rekomendasi SKCK	99.24	99.24	99.24	100	99.24	100	99.24	98.48	100	99.41 – Sangat Baik	20	13
Nilai rata-rata per unsur 10	98.83	96.05	99.67	99.62	99.47	99.93	99.82	95.03	99.85	98.7 - Sangat Baik	139	

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

