

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(S K M)



KECAMATAN KEMLAGI KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i	
BAB I PENDAHULUAN		
1.1. Latar Belakang.....	1	
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2	
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2	
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM		
2.1. Pelaksanaan SKM.....	4	
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	4	
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	5	
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	5	
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	6	
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM		
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7	
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8	
BAB IV ANALISIS HASIL SKM		
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan...	11	
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	11	
4.3. Tren Nilai SKM.....	12	
BAB V KESIMPULAN.....		13
LAMPIRAN.....		14
1. Kuisioner.....	14	
2. Hasil Pengolahan Data.....	16	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	19	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut 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 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 Kemlagi Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kecamatan Kemlagi 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 Kecamatan Kemlagi Kabupaten Mojokerto. dengan menyediakan Stiker barcode SuKMa-e Jatim di Kecamatan Kemlagi Kabupaten Mojokerto.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Scan Barcode SuKMa-e Jatim yang sudah disediakan di Kecamatan Kemlagi Kabupaten Mojokerto yang bisa langsung di scan pada ponsel pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Kemlagi Kabupaten Mojokerto yaitu :

a. Persyaratan

Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

b. Sistem, mekanisme dan prosedur

Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

c. Waktu penyelesaian

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/tarif

Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi pelaksana

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

g. Perilaku Pelaksana

Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h. Penangan pengaduan, saran dan masukan

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

Adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di kantor Kecamatan Kemlagi Kabupaten Mojokerto pada waktu jam layanan sesuai dengan jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner di Aplikasi SUKMA E-JAtim dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survey dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 1 (satu) Tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	2
2.	Pengumpulan Data	Januari - Desember	285
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari - Desember	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

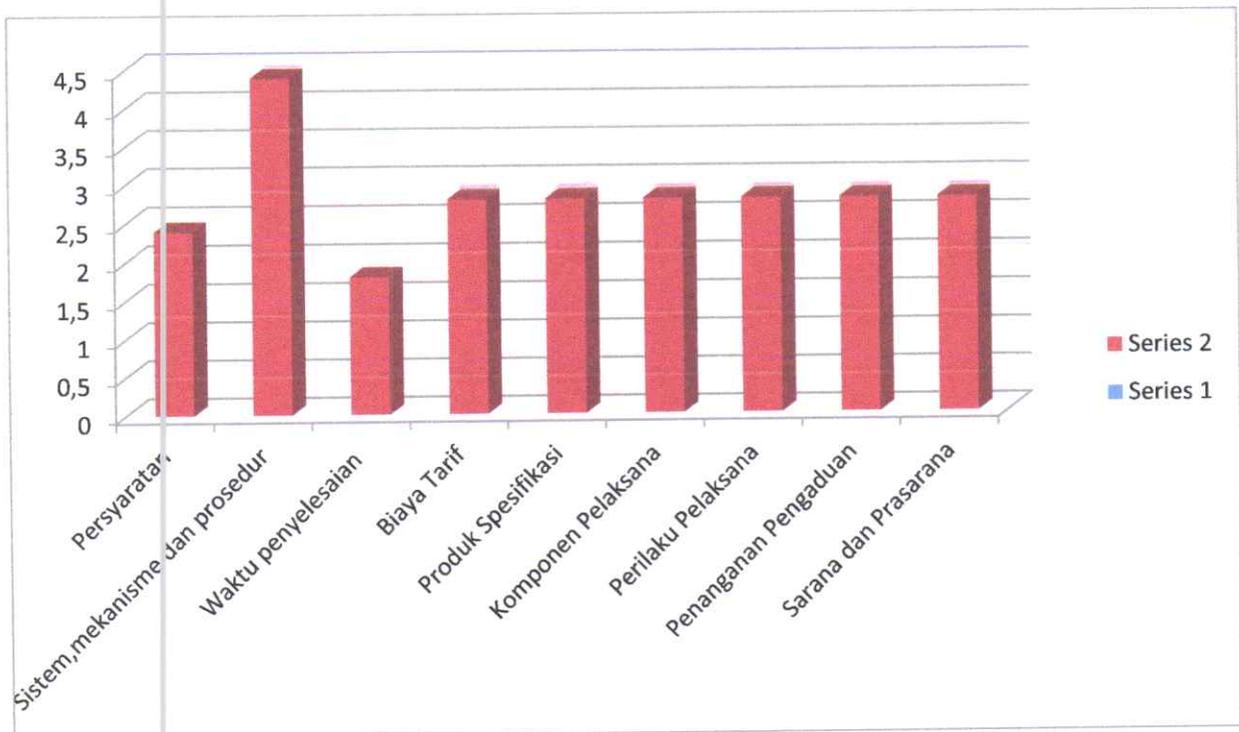
Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Kemlagi Kabupaten Mojokerto. Penerima layanan pada Kecamatan Kemlagi Kabupaten Mojokerto dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan adalah sebanyak 285 orang.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 371 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUML AH	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	229	61.73 %
		PEREMPUAN	142	38,27%
Jumlah Responden			371	100 %



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

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

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	4	4	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	3	4	4
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4

47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	3	3	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	3	3	4	4
66	4	4	4	4	4	4	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	4	3	4	4	3
73	4	3	3	4	3	4	3	4	4
74	4	3	3	3	3	3	3	4	3
75	3	4	3	4	4	4	4	4	3
76	3	3	3	4	3	3	3	4	4
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	4	4	4	4	3	3	4	4
80	4	4	4	4	4	4	3	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	3	4	4
83	4	4	4	4	4	4	3	4	4
84	4	4	3	4	4	4	3	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	3	3	4	4	4	3	4	4
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4
89	4	4	4	4	4	4	3	4	4
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	3	4	4	3	3	4	4
93	4	4	4	4	4	3	3	4	4
94	4	4	3	4	4	3	3	4	4
95	4	4	3	4	4	4	3	4	4
96	4	4	3	4	4	4	3	4	4
97	4	4	4	4	4	3	3	4	4

98	4	4	4	4	4	4	3	4	4
99	4	4	4	4	4	3	3	4	4
100	4	4	4	4	4	3	3	4	4
101	4	4	4	4	4	4	3	4	3
102	4	4	4	4	3	4	3	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	3	3	4	4
105	4	4	3	4	4	4	3	4	4
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	3	4	4
110	4	4	4	4	4	4	3	4	4
111	4	4	4	4	4	4	3	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	3	4	4
115	4	4	4	4	4	4	3	4	4
116	4	4	4	4	4	4	3	4	4
117	4	4	4	4	4	4	3	4	4
118	4	4	4	4	4	4	3	4	4
119	4	4	4	4	4	3	3	4	4
120	4	4	4	4	4	3	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	3	4	4	3	3	4	4
123	4	4	4	4	4	4	3	4	4
124	4	4	4	4	4	3	3	4	4
125	4	4	4	4	4	4	3	4	4
126	4	4	4	4	4	3	3	4	4
127	4	4	4	4	4	4	3	4	4
128	4	4	4	4	4	4	3	4	4
129	4	4	4	4	4	3	3	4	4
130	4	4	4	4	4	3	3	4	4
131	4	4	4	4	3	3	3	4	4
132	4	4	4	4	4	3	3	4	4
133	4	4	4	4	4	4	3	4	4
134	4	4	4	4	4	3	3	4	4
135	4	4	4	4	4	3	3	4	4
136	4	4	4	4	4	4	3	4	4
137	4	4	4	4	4	3	3	4	4
138	4	3	4	4	4	3	3	4	4
139	4	4	4	4	4	3	3	4	4
140	4	4	4	4	4	4	3	4	4
141	4	4	4	4	4	3	3	4	4
142	4	4	4	4	4	4	3	4	4
143	4	4	4	4	4	4	3	4	4
144	4	4	4	4	3	4	3	4	4
145	4	4	4	4	4	4	3	4	4
146	4	4	4	4	4	4	3	4	4
147	4	4	4	4	4	4	3	4	4
148	4	4	4	4	4	3	3	4	4

149	4	4	4	4	4	4	3	4	4
150	4	4	4	4	4	4	3	4	4
151	4	4	4	4	4	4	3	4	4
152	4	4	4	4	4	3	3	4	4
153	4	4	4	4	4	3	3	4	4
154	4	4	4	4	4	4	3	4	4
155	4	4	4	4	4	4	3	4	4
156	4	4	4	4	4	4	3	4	4
157	4	4	4	4	4	4	3	4	4
158	4	4	4	4	4	4	3	4	4
159	4	4	4	4	4	4	3	4	4
160	4	3	4	4	4	4	3	4	4
161	4	4	4	4	4	4	3	4	4
162	4	4	4	4	4	4	3	4	4
163	4	4	4	4	4	4	3	4	4
164	4	4	4	4	4	4	3	4	4
165	4	4	4	4	4	4	3	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	3	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	3	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	3	4	4	4
173	3	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	3	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4

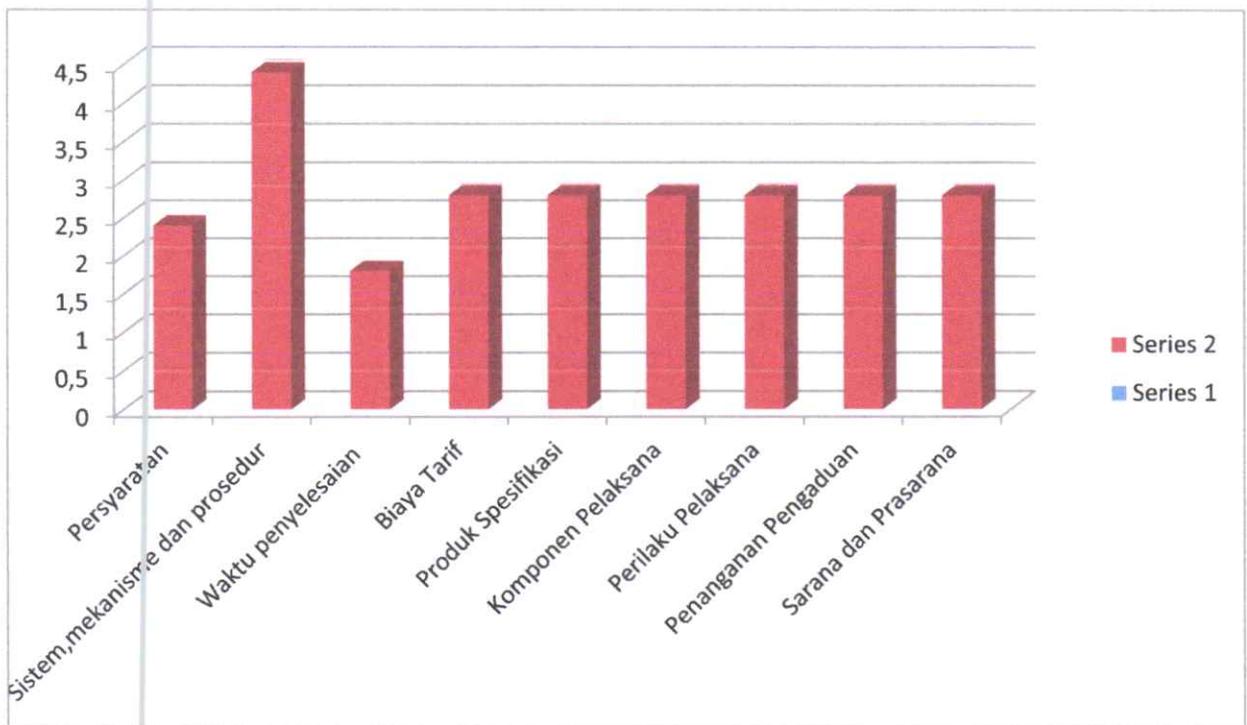
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	3	4
202	4	4	4	4	4	4	4	3	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	3	3	4
205	4	4	4	4	4	4	4	3	4
206	4	4	4	4	4	4	4	3	4
207	4	4	4	4	4	4	4	3	4
208	4	4	4	4	4	4	4	3	4
209	4	4	4	4	4	4	4	3	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	3	4
217	4	4	4	4	4	4	4	3	4
218	4	4	4	4	4	4	4	3	4
219	4	4	4	4	4	4	4	3	4
220	4	4	4	4	4	4	4	3	4
221	4	4	4	4	4	4	4	3	4
222	4	4	4	4	4	4	4	3	4
223	4	4	4	4	4	4	4	3	4
224	4	4	4	4	4	4	4	3	4
225	4	4	4	4	4	4	4	3	4
226	4	4	4	4	4	4	4	3	4
227	4	4	4	4	4	4	4	3	4
228	4	4	4	4	4	4	3	3	4
229	4	4	4	4	4	4	4	3	4
230	4	4	4	4	4	4	3	3	4
231	4	4	4	4	4	4	4	3	4
232	4	4	4	4	4	4	4	3	4
233	4	4	4	4	4	4	4	3	4
234	4	4	4	4	4	4	4	3	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	3	4	4
243	4	4	4	4	4	4	3	3	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	3	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	3	4
247	4	4	4	4	4	4	3	3	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	3	4
250	4	4	4	4	4	4	4	3	4

251	4	4	4	4	4	4	3	4	4
252	4	4	4	4	4	4	3	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	3	4	4
255	3	3	3	4	3	3	4	4	4
256	3	3	3	4	3	3	3	4	3
257	3	3	3	4	4	3	3	4	3
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	3	4	4
262	4	4	4	4	4	4	3	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	3	3	4	4
266	4	4	4	4	4	4	3	4	4
267	4	3	4	4	3	3	3	4	3
268	4	4	4	4	3	3	3	4	4
269	4	4	4	4	4	3	3	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	3	3	4	4
272	4	4	4	4	4	3	3	4	4
273	4	4	4	4	4	3	3	4	4
274	4	4	4	4	4	4	3	4	4
275	4	4	4	4	4	4	3	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	3	3	4	4
278	4	4	4	4	4	3	3	4	4
279	4	4	4	4	4	3	3	4	4
280	4	4	3	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	3	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	3	4	4	4	4	4	3	4	4
284	4	4	4	4	4	3	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	3	4	4
290	4	4	4	4	4	3	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	3	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	3	4	4
297	4	4	4	4	4	3	3	4	4
298	4	4	4	4	4	4	3	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	3	4	4
301	4	4	4	4	4	4	3	4	4

302	4	4	4	4	4	4	3	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	3	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	3	4	4	4	3	4	4
308	4	4	4	4	4	3	3	4	4
309	4	4	4	4	4	3	3	4	4
310	4	4	4	4	4	4	3	4	4
311	4	4	4	4	4	4	3	4	4
312	4	4	3	4	4	4	3	4	4
313	4	4	4	4	4	3	3	4	4
314	4	4	4	4	4	4	3	4	4
315	4	4	4	4	4	3	3	4	4
316	4	4	3	4	4	3	3	4	4
317	4	4	4	4	4	3	3	4	4
318	4	4	3	4	3	3	3	4	3
319	4	4	4	4	4	3	3	4	4
320	4	4	4	4	4	4	3	4	4
321	4	4	4	4	4	3	3	4	4
322	4	4	4	4	3	3	3	4	4
323	4	4	4	4	3	4	3	4	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	3	3	4	4
326	4	4	4	4	4	4	3	4	4
327	4	4	4	4	4	3	3	4	4
328	4	4	4	4	4	3	3	4	4
329	4	4	4	4	4	3	3	4	4
330	4	4	4	4	4	3	3	4	4
331	4	4	4	4	3	3	3	4	4
332	4	4	4	4	4	4	3	4	4
333	4	4	4	4	4	4	3	4	4
334	4	4	3	4	4	3	4	4	3
335	4	4	4	4	4	3	4	4	4
336	4	4	4	4	4	3	3	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	3	4	3	4	4	4	4	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	3	4	3	4	4
342	4	4	3	4	4	4	3	4	4
343	4	4	4	4	4	3	3	4	4
344	4	4	3	4	4	3	4	4	4
345	3	3	3	4	3	3	3	4	3
346	3	3	3	4	3	3	3	4	3
347	3	3	3	4	3	3	3	3	3
348	3	3	3	4	3	3	3	3	3
349	3	3	3	4	3	3	3	4	3
350	3	4	4	4	3	4	4	4	4
351	3	3	3	4	3	3	3	3	3
352	3	3	3	4	3	3	3	4	3

	353	3	3	3	4	3	3	3	4	3
	354	3	3	3	4	3	3	3	4	3
	355	3	3	3	4	3	3	3	4	3
	356	3	3	3	4	3	3	3	4	3
	357	3	3	3	4	3	3	3	4	3
	358	3	3	3	4	3	3	3	4	3
	359	3	3	3	4	3	3	3	4	3
	360	3	3	3	4	3	3	3	4	3
	361	3	3	3	4	3	3	3	4	3
	362	3	3	3	4	3	4	4	4	4
	363	3	3	3	4	4	4	4	4	3
	364	3	3	3	4	4	4	4	3	4
	365	4	4	3	4	3	4	4	4	4
	366	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	367	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	369	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	370	4	3	3	4	3	4	4	4	3
	371	4	4	3	4	3	4	3	4	3
Nilai/Unsur		1454	1452	1433	1483	1447	1387	1266	1479	1455
NRR/Unsur		3,92	3,91	3,86	4	3,9	3,74	3,41	3,99	3,92
NRR Tertimbang/Unsur		0,43	0,43	0,42	0,44	0,43	0,41	0,38	0,44	0,43
JML NRR IKM TERTIMBANG		3,81								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25		95,29								

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



- [Beranda](#)
- [Buat Survei](#)
- [Hasil Survei](#)
- [Kotak Saran](#)
- [Laporan](#)
- [Kegiatan](#)
- [Laporan Evaluasi](#)
- [Room Chats](#)

OPD: UPT: BIDANG:

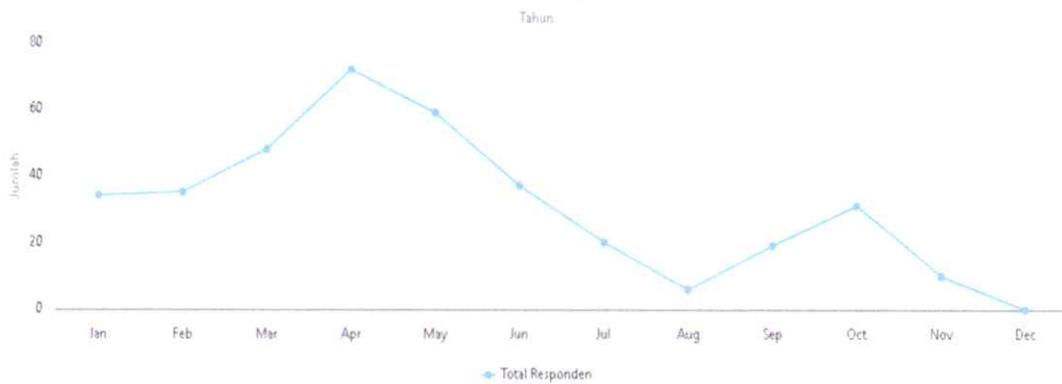
Tanggal Mulai: Tanggal Akhir:

...

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	Jumlah Responden
1	KECAMATAN KEMLAGI	95.29	371
	Rata - Rata	95.29	371

- Beranda
- Buat Survei
- Hasil Survei
- Kotak Saran
- Laporan
- Kegiatan

Grafik Jumlah Responden



JUMLAH SURVEI BERDASARKAN RESPONDEN PADA

Responden

371

JUMLAH SURVEI BERDASARKAN JENIS KELAMIN PADA

Laki-Laki

229

Perempuan

142

BAB IV
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Dua Unsur yang mendapat nilai terendah yaitu Prilaku Pelaksana Pelayanan mendapatkan nilai 3,41 dan Kompeten Peaksana Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,74.
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya Tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4 , Penaganan Pengaduan pengguna layanan 3,99 , Persyaratan serta Kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,92.

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 :

“Perlunya Pembinaan dan Penambahan Personil ASN dan Sarana Prasarana yang memadai dalam Pelayanan public.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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

	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan prasarana	Penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor			√		Kasubag umum

2	Pembinaan ASN	Study Banding			√		Kasi Pelayanan
		Pembinaan Service Excellen dan Peningkatan Kearsipan		√			
3		Peningkatan kualitas penyusunan dokumen perencanaan		√			Kasubag Sungram

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

BAB V KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Kemlagi, melaksanakan **SKM** secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM 95,29 %.
- Walaupun demikian kecamatan kemlagi akan terus berupaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan dari segi peningkatan kapasitas pemberi pelayanan sampai dengan peningkatan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pemohon / masyarakat.

3 Desember 2024
PI. CAMAT KEMLAGI

NICKY SOCRATES., S.STP., M.Si.
Penata Tk. I
NIP. 19840425200312 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



CETAR
LAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAKATAN KEMLAGI KABUPATEN MOJOKERTO

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
KECAKATAN KEMLAGI
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang pelaksanaan pelayanan dengan memperhatikan gender?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai



Bagaimana pendapat 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 pelaksanaan prosedur pelayanan dengan memperhatikan standar pelayanan dengan standar pelayanan dengan standar yang ditetapkan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kenampulan petugas dalam pelayanan?

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kepatutan dan keramahan?

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

CONTOH KUESIONER

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU**

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : □□ Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2.HASIL CLAH DATA SKM

UNSUR UNSUR PELAYANAN

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Keterangan
U1	Persyaratan	97.98	Sangat Baik
U2	Prosedur	97.84	Sangat Baik
U3	Waktu	96,56	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	99.93	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi pelayanan	97.51	Sangat Baik
U6	Kompetensi pelaksana	93.46	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	85.31	Baik
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	99.66	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	98.05	Sangat Baik

NILAI INTERVAL

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4, 00	88,31 -100,00	A	Sangat Baik

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Nilai/Unsur	1454	1452	1433	1483	1447	1387	1266	1479	1455
NRR/Unsur	3.92	3.91	3.86	4	3.9	3.74	3.41	3.99	3.92
NRR/Unsur X 25	97.98	97.84	96.56	99.93	97.51	93.46	85.31	99.66	98.05
NRR Tertimbang/Unsur	0.43	0.43	0.42	0.44	0.43	0.41	0.38	0.44	0.43
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.81								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	95.25								

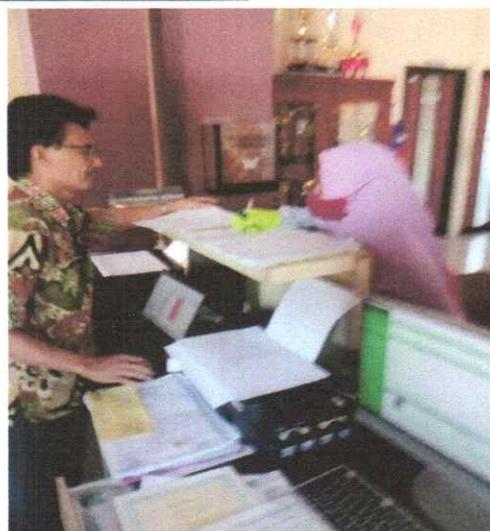
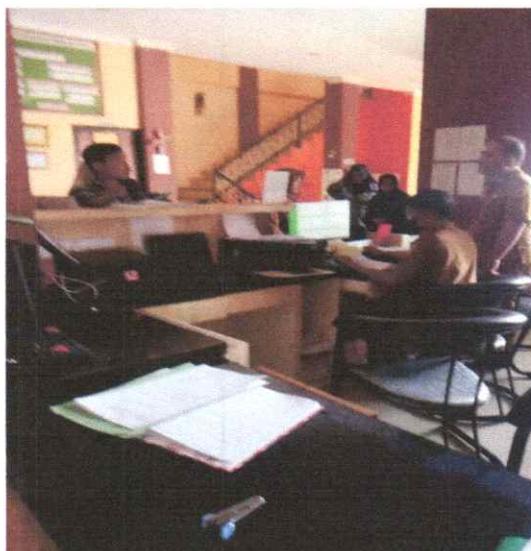
- [Beranda](#)
- [Buat Survei](#)
- [Hasil Survei](#)
- [Kotak Saran](#)
- [Laporan](#)
- [Kegiatan](#)
- [Laporan Evaluasi](#)
- [Room Chat](#)

OPD: UPT: BIDANG:

Tanggal Mulai: Tanggal Akhir:

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	Jumlah Responden
1.	KECAMATAN KEMLAGI	95.29	371
	Rata - Rata	95.29	371

3. Dokumen terkait Pelaksanaan SKM



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Periode 2024**



KECAMATAN KEMLAGI

KABUPATEN MOJOKERTO

TAHUN 2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Laporan SKM menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, 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 Pelayanan administrasi Terpadu Kecamatan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Kemlagi periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,92	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,91	A
3	Waktu Penyelesaian	3,86	A
4	Biaya/Tarif	4	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,90	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,74	A
7	Perilaku Pelaksana	3,41	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,99	A
9	Sarana dan Prasarana	3,92	A

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 Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana Prasarana	1.1 .Kursi Kantor	v				Bagian Umum
		1.2 .Rakfiling Kabinet	v				Bagian Umum
		1.3 .Rak Buku		v			Bagian Umum
		1.4. Permainan peralatan Anak					
2	Pembinaan ASN	2.1 Study Banding			v		Kasubag Umum

		2.2 Pembinaan Service Exelen			v		
		2.3 Peningkatan kualitas penyusunan dokumen perencanaan			v		

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
1.1	Kursi Kantor Pelayanan	sudah	Telah di belikan 1 Unit kursi		
1.2	Rakfiling Kabinet	sudah	Telah dibelikan 1 unit		
1.3	Rak buku / arsip	sudah	Telah dibelikan 2 unit		
1.4	Permainan peralatan Anak	sudah	Telah dibelikan 1 unit		
2.1	Study Banding	sudah	Sudah dilaksanakan		
2.2	Pembinaan Service Exelen	sudah	Sudah dilaksanakan		
2.3	Peningkatan kualitas penyusunan dokumen perencanaan	Sudah	Sudah dilaksanakan		

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kecamatan Kemlagi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)= $3 / 3 \times 100\%$
2. Kecamatan Kemlagi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut yang masuk skala perbaikan.
3. 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	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Pengadaan Kursir pegawai • Pengadaan Rakfiling kabinet • Pengadaan Rak buku • Pengadaan Permainan Anak 	Januari s/d Desember	Bagian Pelayanan	Bagian Umum
2	Meningkatkan SDM Petugas / ASN Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Study banding • Pembinaan Service Exelen • Peningkatan penyusunan dokumen perencanaan 	Januari s/d Desember	ASN Kec.Kemlagi	Bag Pemerintahan

Kemlagi, 2 Januari 2025
Plt. CAMAT KEMLAGI

NICKY SOCRATES.,S.STP.,M.Si.
 Penata Tk. I
 NIP.19840425200312 1 001

DOKUMENTASI

RAPAT INTERN MENGOLAH DATA TINDAKLANJUT SKM



INFORMASI LEWAT FACEBOOK

