

BerAKHLAK

bangga
melayani
bangsa



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN PLANDAAN
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. 1	

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 Plandaan Kabupaten Jombang 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 Plandaan Kabupaten Jombang.

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 Plandaan Kabupaten Jombang dengan membentuk/melakukan penunjukan operator sebagai admin dari aplikasi Sukmasantri kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM pada Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang dilakukan secara daring melalui aplikasi Sukmasantri yang dapat diakses melalui link <http://sukmasantri.jombangkab.go.id/> yang disebar/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 Plandaan Kabupaten Jombang 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 Plandaan Kabupaten Jombang antara lain :

1. Rekomendasi Ijin Keramaian
2. Penerbitan E-KTP
3. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
4. Surat Keterangan Pindah antar Kecamatan
5. Surat Keterangan antar Desa
6. Rekomendasi Kartu Jombang Sehat (KJS)
7. Rekomendasi Proposal Bantuan Sosial Keagamaan
8. Surat Dispensasi Nikah
9. Ligalisir Surat
10. Rekomendasi SKCK

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 Plandaan Kabupaten Jombang 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 203 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JML	%
1.	JENIS KELAMIN	Laki-laki	131	64,53 %
		Perempuan	72	35,47 %
2.	USIA	< 20 Tahun	21	10,34 %
		20 – 29 Tahun	48	23,65 %
		30 – 39 Tahun	59	29,06 %
		40 – 49 Tahun	67	33 %
		>50 Tahun	8	3,94 %
3.	JENIS LAYANAN	1. Fasilitasi KTP - elektronik	69	33,01 %
		2. Fasilitasi Kartu Keluarga (KK)	76	36,36 %
		3. Fasilitasi SKCK	13	6,22 %
		4. Fasilitasi Pindah Kependudukan (Mutasi Kependudukan)	11	5,26 %
		5. Fasilitasi Surat Keterangan Lainnya	34	16,75%

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 :

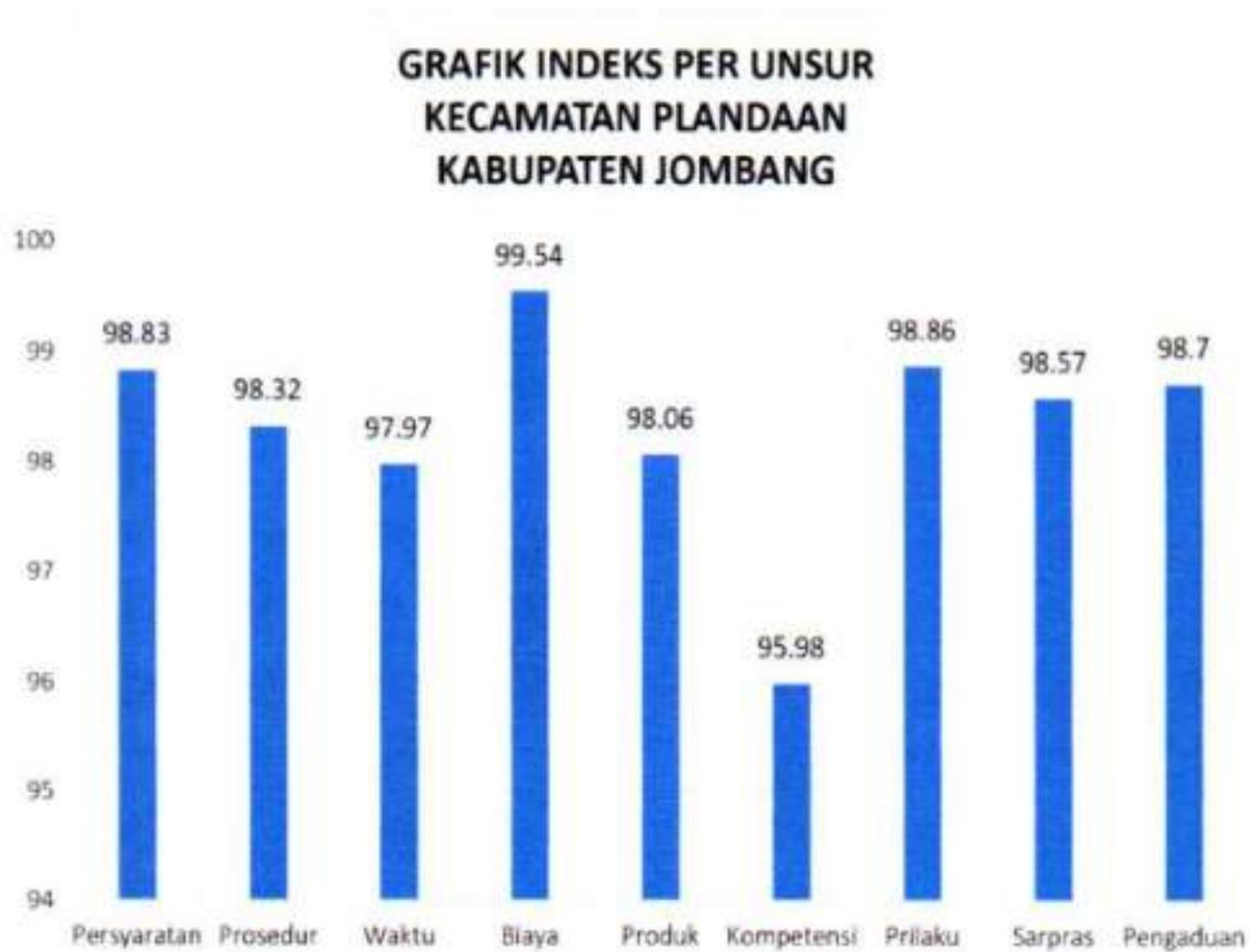
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		98,83	98,32	97,97	99,54	98,06	95,98	98,86	98,47	98,70
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan		98,30 (Sangat Baik)								

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. **Kompetensi Pelayanan** mendapatkan nilai terendah yaitu 95,98. Selanjutnya **Jangka Waktu Pelayanan** yang mendapatkan nilai 97,97. Begitu juga **Persyaratan** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 98,83
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya/tarif** mendapatkan nilai tertinggi 99,54 dari unsur layanan, dan **Perilaku Pelaksana** mendapatkan nilai 98,86 serta **Persyaratan** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 98,83.

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 :

- Kompetensi pelaksana merupakan hal penting untuk ditegaskan mengingat saat ini banyak sekali aplikasi atau system informasi yang membutuhkan peningkatan kompetensi dari para petugas pelaksana pelayanan, oleh karena itu hendaknya kompetensi dari petugas pelayanan harus ditingkatkan melalui kursus, bimtek, diklat atau pembinaan dari atasan masing-masing.
- Jangka waktu penyelesaian pelayanan dirasakan belum cepat oleh pengguna layanan karena keseluruhan pelayanan terutama bidang administrasi kependudukan sepenuhnya mengandalkan koneksi jaringan intra dari Dispenduk Capil Kabupaten Jombang yang sering mengalami kendala. Hal tersebut di luar kewenangan UPP Kecamatan Plandaan .
- Prosedur Pelayanan telah disediakan kotak saran dan melalui WA serta disiapkan buku pengaduan sehingga mempermudah pelayanan agar pemohon bisa membuat pengaduan dan disiapkan buku pengaduan apabila pelayanan kurang memuaskan.

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 Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang 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	Kompetensi Pelaksana	Monitoring dan evaluasi terhadap Kompetensi pelayanan				√	Kecamatan Plandaan
2	Waktu Penyelesaian	Monitoring dan evaluasi terhadap jangka waktu pemberian pelayanan dengan menambah personil/tenaga untuk membantu pelayanan sehingga waktu penyelesaian pelayanan bisa lebih cepat				√	Kecamatan Plandaan
3	Prosedur	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan				√	Kecamatan Plandaan

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 Plandaan Kabupaten Jombang 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 Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang.

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 Plandaan Kabupaten Jombang secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 98,30.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Perilaku, Waktu Penyelesaian Pelayanan, serta Prosedur Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 10 dari unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Jombang, 1 November 2024


CAMAT PLANDAAN
SUPARNO, SH
NIP 196705101993021003

LAMPIRAN

1. Kuesioner



4G 0.1K/s 11:07 69%

https://sukmasantri.jombangkab.go.id

Data Responden

Kecamatan Plandaan

Inputkan Nama

Inputkan Nomor Hp

Inputkan Umur

Jenis Kelamin

Layanan

Submit



4G 0.2K/s 10:52 72%

Perangkat Survey Perangkat Daerah Kecamatan Plandaan - Penerbitan Kartu Tanda Penduduk

Kondisi Pelayanan

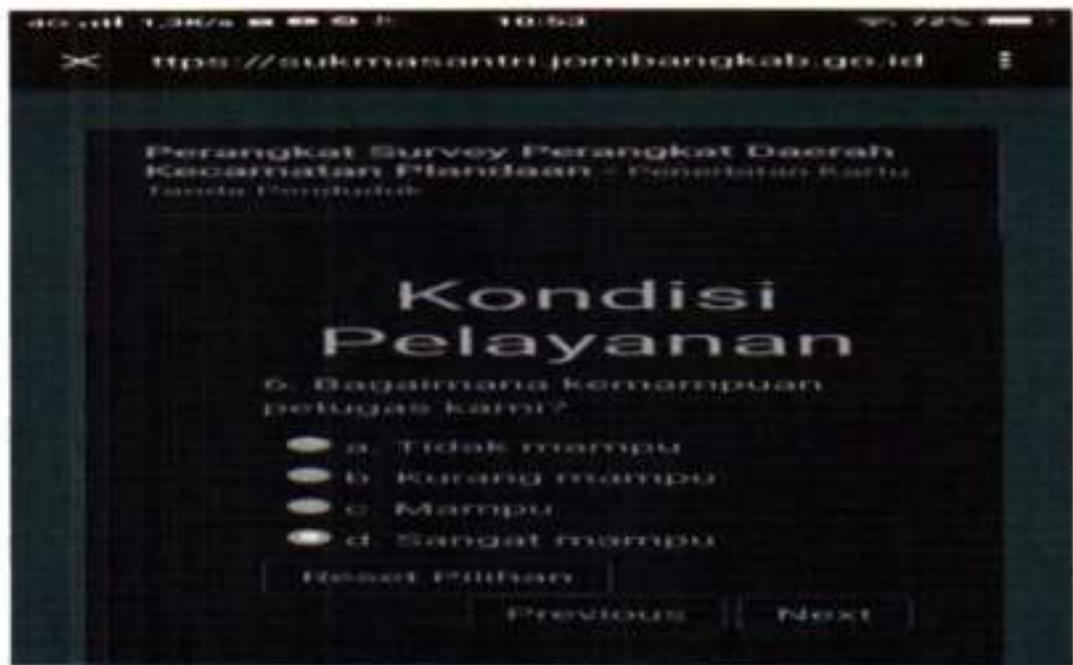
2. Apakah mekanisme pelayanan yang berkampr telah disampaikan dengan jelas dan transparan ?

- a. Tidak mudah dan tidak tranparan
- b. Kurang mudah dan kurang tranparan
- c. Mudah dan tranparan
- d. Sangat mudah dan sangat tranparan

Reset Pilihan

Start









2. Hasil Olah Data SKM

1. Fasilitas KTP - elektronik

No	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	98,86	Sangat Baik
2	Prosedur	96,59	Sangat Baik
3	Waktu	95,08	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	98,86	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	98,11	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	98,11	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	98,11	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	95,45	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	98,46	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		97,52	Sangat Baik

2. Fasilitas Kartu Keluarga (KK)

No	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	97,60	Sangat Baik
2	Prosedur	97,26	Sangat Baik
3	Waktu	96,58	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	99,66	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	96,92	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	98,63	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	98,63	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	98,63	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	97,95	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		97,98	Sangat Baik

3. Fasiltasi SKCK

No	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	98,08	Sangat Baik
2	Prosedur	98,08	Sangat Baik
3	Waktu	98,08	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	98,08	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	98,08	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	98,08	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	98,08	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	98,08	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	98,08	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		98,08	Sangat Baik

4. Pindah Antar Kabupaten/Kota

No	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

5. Pindah Antar Kecamatan

No	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	95	Sangat Baik
2	Prosedur	95	Sangat Baik
3	Waktu	95	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	90	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	95	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	95	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		95	Sangat Baik

6. Pindah Antar Desa

No	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

7. Rekomendasi Penerbitan Kartu Jombang Sehat

No	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	97,50	Sangat Baik
3	Waktu	97,50	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	97,50	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		99,17	Sangat Baik

8. Rekomendasi Proposal Bantuan Sosial/Keagamaan

No	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. Dispensasi Nikah

No	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	75	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		97,22	Sangat Baik

10. Rekomendasi Izin Keramaian

No	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	98,75	Sangat Baik
2	Prosedur	98,75	Sangat Baik
3	Waktu	97,50	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	98,75	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	97,50	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	97,50	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	98,75	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	97,50	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	97,50	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		98,06	Sangat Baik

KECAMATAN PLANDAAN

Rekomendasi Izin Keramaian	98,75	98,75	97,50	98,75	97,50	97,50	98,75	97,50	97,50	98,06 - Sangat Baik	16	4
Penerbitan Kartu Tanda Penduduk	98,86	96,59	95,08	98,86	98,11	98,11	98,11	95,45	98,48	97,52 - Sangat Baik	37	29
Penerbitan Kartu Keluarga	97,60	97,26	96,58	99,66	96,92	98,63	98,63	98,63	97,95	97,98 - Sangat Baik	48	25
Pindah Antar Kabupaten/Kota	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 - Sangat Baik	3	1
Pindah Antar Kecamatan	95	95	95	100	90	95	95	95	95	95 - Sangat Baik	2	3
Pindah Antar Desa	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 - Sangat Baik	2	0
Rekomendasi Penerbitan Kartu Jombang Sehat	100	97,50	97,50	100	100	97,50	100	100	100	99,17 - Sangat Baik	6	4
Rekomendasi Proposal Bantuan Sosial/Keagamaan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 - Sangat Baik	4	2
Dispensasi Nikah	100	100	100	100	100	75	100	100	100	97,22 - Sangat Baik	3	1
Rekomendasi Surat Keterangan Catatan kepolisian	98,08	98,08	98,08	98,08	98,08	98,08	98,08	98,08	98,08	98,08 - Sangat Baik	10	3
Nilai rata-rata per unsur 10	98,83	98,32	97,97	99,54	98,06	95,98	98,86	98,47	98,70	98,30 - Sangat Baik	203	

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

