



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT
[SKM]
SEMESTER DUA
PERIODE APRIL - JUNI**

2022

Kecamatan Lumajang
Jln.Achmad Yani No.09 telp (0334) 881127
Email : kec lumajang@lumajangkab.go.id
LUMAJANG 67316



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN LUMAJANG

Jl. Achmad Yani Nomor 9 Telp (0334) 881127 Lumajang
E-mail : kec_lumajang@lumajangkab.go.id

Lumajang, 14 Juli 2022

Kepada :

Yth. Kepala bagian Organisasi
Setda Kabupaten Lumajang
di -

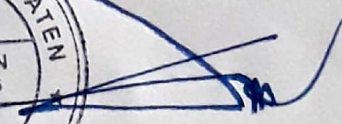
LUMAJANG

SURAT PENGANTAR

Nomor : 065/796 /427.90/2022

NO	JENIS YANG DIKIRIM	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Laporan SKM Kecamatan Lumajang Tri Bulan II Tahun 2022	1 file	Dikirim dengan hormat untuk menjadikan periksa

Lumajang, 14 Juli 2022

PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN LUMAJANG

Drs DEDWI SUPRAPTO, Msi
NIP. 19701812 199101 1 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayahnya, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang Tahun 2022. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Tujuan SKM adalah Sebagai Tolak Ukur dan bahan Penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan terutama di Kecamatan Lumajang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya .

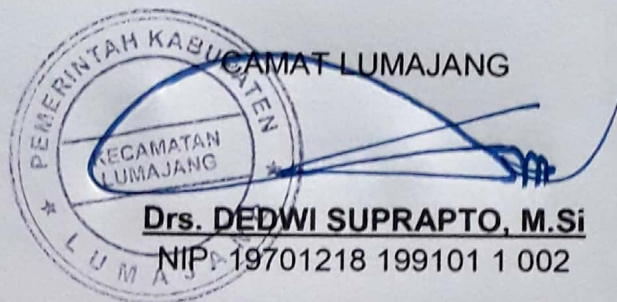
Berdasarkan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan public secara berkala, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta dikeluarkannya Peraturan Bupati Lumajang Nomor 91 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik maka Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang selaku penyelenggara public wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 Satu tahun Sekali.

Laporan SKM dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Masukan dari masyarakat berupa penilaian obyektif atas pelayanan di Kecamatan Lumajang akan di olah dan kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program kerja pada periode selanjutnya. Selain itu melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diharapkan dapat mengetahui indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak karena telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun ini dan kemudian dimohon kerja samanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada

unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil Survei yang telah dilaksanakan. Akhirnya kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini.

Lumajang, 11 Juli 2022


Drs. DEDWI SUPRAPTO, M.Si
NIP. 19701218 199101 1 002

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Untuk mengetahui atau mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pada perangkat daerah, diharapkan mampu memenuhi harapan khususnya sesama aparatur sipil dan umumnya seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Lumajang. Mengingat jenis pelayanan yang ada di lingkungan maka diperlukan dorongan untuk melakukan perubahan supaya dapat memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan pemerintah sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda – beda, perkembangan jaman, teknologi yang semakin canggih dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) wajib dilaksanakan sebagaimana diamanatkan dalam Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik dan diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik . Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei, penyusun dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Lumajang telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan di Kecamatan Lumajang.

B. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Indek Kepuasan Masyarakat yaitu data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik .

1. Maksud :

dilaksanakan survey indek kepuasan masyarakat adalah untuk menciptakan penyelenggaraan publik yang memenuhi harapan bagi pemberi dan penerima pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan publik yang ada.

2. Tujuan :

1. Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk perbaikan kualitas pelayanan publik
3. Untuk pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik
4. Rencana tindak lanjut pelayanan publik

3. Sasaran :

indek kepuasan masyarakat yang utama yaitu penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan serta tumbuhnya kreativitas sehingga pelayanan bisa lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

C. METODE

Survei dilakukan secara periodik menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran Skala Likert.

1. **Karakteristik Populasi**

Karakteristik Populasi dalam pelaksanaan survei ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

- Kepadatan populasi
- Penyebaran populasi
- Distribusi umur

2. Jumlah responden / keterwakilan sampel

Sebagai bagian dari populasi, sampel memberikan gambaran yang benar tentang populasi. Dalam pelaksanaan survei ini, pengambilan sampel menggunakan tabel *Morgan and Krejcie* sehingga sampel yang digunakan sejumlah 200 dari 2400 jumlah responden yang mendapat pelayanan.

3. Kuesioner yang berhasil dikumpulkan

Dari jumlah sampel yang ditentukan sebagai responden, kuisisioner yang berhasil dikumpulkan kembali oleh tim adalah sejumlah 200.

D. TIM SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)

1. Pembentukan Tim Penyusunan SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 6 Januari 2022, dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Keputusan Camat Lumajang 2018 Nomor : 188.46/ 10 / 427.90/2022 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022”. sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survei dimaksud. Susunan tim penyusun SKM sebagai pada tabel berikut, sedangkan surat keputusan selengkapnya tercantum dalam Lampiran.

Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Lumajang Tahun 2020

NO	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM LEMBAGA/INSTANSI
1	PENANGGUNG JAWAB	CAMAT
2	KETUA	SEKRETARIS CAMAT
3	SEKRETARIS	KASI YANMUN
4	ANGGOTA	KASI PMD
5	ANGGOTA	KASI PEMERINTAHAN
6	ANGGOTA	KASUBANG KEUANGAN

E. JADWAL PELAKSANAAN SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan 3 (Tiga) bulan sekali yaitu untuk Triwulan II dilaksanakan Mulai bulan April sampai Juni. Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Lumajang untuk Triwulan II dilakukan pada bulan April Sampai bulan Juni tahun 2022. Berikut daftar kegiatan selama Persiapan penyusunan dokumen survei kepuasan masyarakat.

Bulan April 2022					
No	Kegiatan	Minggu			
		I	II	III	IV
1	Persiapan				
2	Merumuskan Kuesioner				
3	Membuat SK SKM (dibuat di bulan januari 2022)				
4	Membuat SK Tim SKM (dibuat di bulan januari 2022)				
5	Pengisian dan pengumpulan Data/Survei IKM oleh Pemohon Pelayanan (Masyarakat)				

Bulan Mei 2022					
No	Kegiatan	Minggu			
		I	II	III	IV
1	Pengisian dan Pengumpulan Data/Survei IKM oleh Pemohon Pelayanan (Masyarakat)				

Bulan Juni 2022					
No	Kegiatan	Minggu			
		I	II	III	IV
1	Pengisian dan Pengumpulan Data/Survei IKM oleh Pemohon Pelayanan (Masyarakat)				
2	Input data				
3	Mengolah data				
4	Menganalisa data				
5	Perumusan Kesimpulan dan rencana tindak lanjut				
6	Penyusunan dan Pelaporan				

BAB II ANALISIS DATA

A. Data Kuesioner

Data/Form Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

KUESIONER SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT) KECAMATAN LUMAJANG KABUPATEN LUMAJANG

a. Tgl. survei	:		f. pendidikan	:	
b. Jam survei	:		g. pekerjaan	:	
c. Jenis kelamin	:		h. alamat	:	Desa/Kel : .
d. Usia	:			:	Kec. :
e. Jenis Pelayanan	:			:	Kab./Kota : a

PENDAPAT RESPONDEN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LUMAJANG

(Lingkari salah satu huruf yang Saudara anggap paling sesuai)

<p>1. Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai CONTOH : Jika tidak sesuai atau kurang sesuai, ➤ pelayanan apa: ➤ diminta syarat apa :</p>	<p>8. Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami a. tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai CONTOH : Jika dianggap tidak sesuai atau kurang sesuai, ➤ Mestinya yang diterima berupa produk apa ➤ Kenyataannya produk yang diterima berupa apa.....</p>
<p>2. Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai CONTOH : Jika tidak sesuai atau kurang sesuai, ➤ pelayanan apa: ➤ diminta syarat apa :</p>	<p>9. Kemampuan petugas dalam melayani. a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. mampu sekali CONTOH : Jika tidak mampu atau kurang mampu, ➤ dalam hal apa : ➤ berkenaan Saudara minta pelayanan apa :</p>
<p>3. Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah</p>	<p>10. Sikap perilaku petugas a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah c. Sopan/ramah</p>

	<p>d. Sangat mudah CONTOH : Jika tidak mudah atau kurang mudah, ➤ pelayanan apa: ➤ sulitnya bagaimana :</p>		<p>d. Sopan sekali/ramah sekali CONTOH : Jika tidak sopan/tidak ramah atau kurang sopan/kurang ramah, ➤ Berupa sikap atau tutur kata atau perilaku yang bagaimana : ➤ Perkiraan Saudara, apa penyebabnya : </p>
4.	<p>Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. tepat d. Sangat tepat</p> <p>CONTOH : Jika tidak tepat atau kurang tepat, ➤ pelayanan apa: ➤ selisih molor/ lebih lamanya berapa menit/ jam/ hari :</p>	11.	<p>Kualitas sarpras (sarana dan prasarana). a. Tidak berkualitas / tidak pantas / jelek b. Kurang berkualitas / kurang pantas c. Berkualitas / sesuai d. Berkualitas sekali / sesuai, memadai & nyaman</p> <p>CONTOH : ➤ Jika tidak berkualitas misalnya sarpras yang berupa apa ➤ Kenapa menurut Saudara sarpras tsb tidak/ kurang berkualitas :</p>
5.	<p>kecepatan selesainya pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat CONTOH : Jika tidak cepat atau kurang cepat, ➤ pelayanan apa: ➤ harapan Saudara mestinya bisa dipercepat berapa menit/ jam/ hari :</p>	12.	<p>Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana) a. Kurang sekali b. Kurang c. Cukup d. Memadai CONTOH : Jika kurang atau kurang sekali, ➤ Itu sarpras yg mana ➤ Berupa sarpras apa ➤ Pendapat Saudara, perlu ditambah berapa banyak.....</p>
6.	<p>Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai CONTOH : Jika tidak sesuai atau kurang sesuai, ➤ pelayanan apa: ➤ selisih ketidaksesuaian itu dari berapa rupiah Rp. Kenyataannya ditarik/ diminta membayar berapa : Rp.</p>	13.	<p>Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan a. Tidak ada respon/nihil tanggapan b. Lambat/ogah-ogahan c. Cepat d. Cepat sekali CONTOH : Jika saudara pernah mengalami “tidak ada respon/nihil tanggapan dan lambat/ogah-ogahan”, ➤ mengadu lewat apa ➤ atau disampaikan ke siapa prakteknya baru direspon kapan jam/ hari/ minggu/ bulan</p>
7.	<p>Mahal murahnya biaya/tariff pelayanan a. mahal sekali b. mahal</p>	14.	<p>Ketepatan penanganan pengaduan a. Tidak tepat/sangat mengecewakan b. Kurang tepat/mengecewakan</p>

c. terjangkau
d. gratis
CONTOH :
Jika dianggap mahal atau mahal sekali,
➤ pelayanan apa:
.....
➤ berapa bayarnya/ tarifnya/ biayanya Rp.
..... sedangkan yang
Saudara anggap terjangkau atau murah itu
mestinya berapa Rp.

c. Tepat/memuaskan
d. Sangat tepat/sangat memuaskan
CONTOH :
Jika saudara pernah mengalami
“ketidaktepatan penanganan pengaduan
sehingga kecewa”,
➤ apa yang Saudara keluhkan/adukan saat itu
.....
➤ bagaimana praktek penanganannya
.....

Hal-hal lain yang perlu disampaikan :

.....

.....

.....

.....

.....

B. Perhitungan

Data kuesioner yang diperoleh kemudian diolah (dihitung) dengan metode kualitatif yang menggunakan metode *Skala Likert*.

- a. Input Data Kuesioner Indek Kepuasan Masyarakat

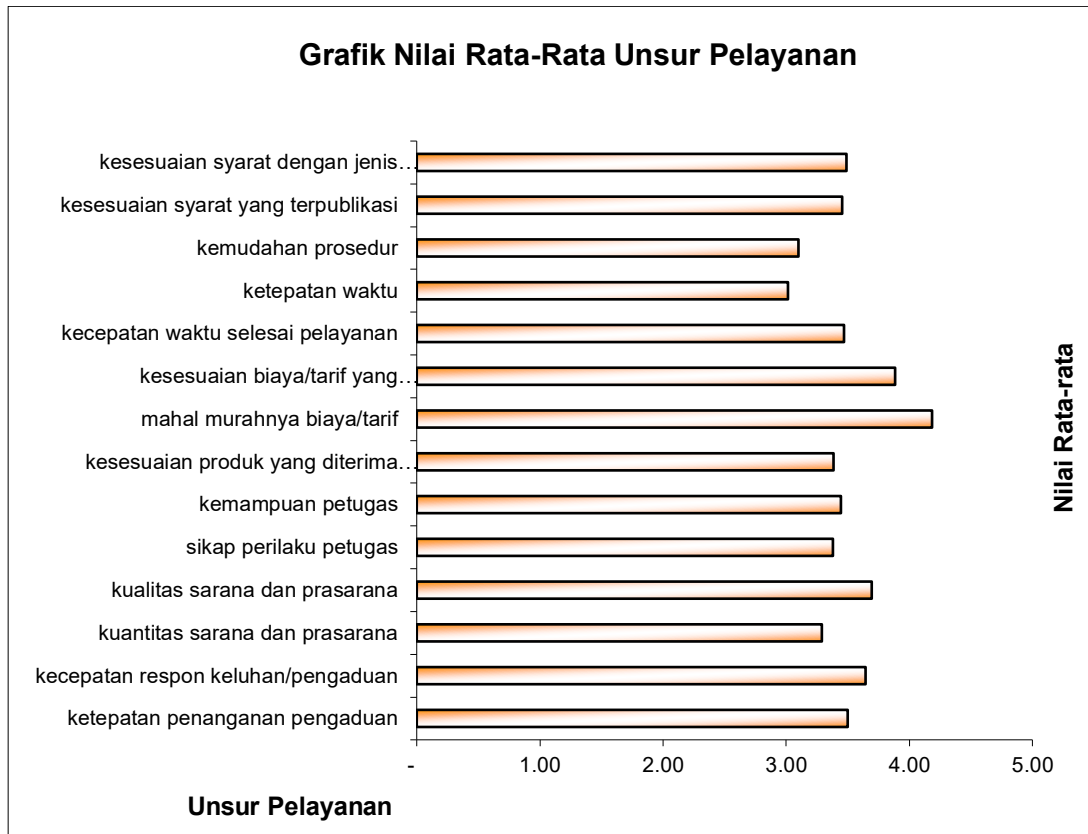
Data Kuesioner Indek Kepuasan Masyarakat

b. Hasil Pengolahan Data Ikm Dalam Bentuk Grafik

Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata perunsur pelayanan.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.49
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.46
3	kemudahan prosedur	3.10
4	ketepatan waktu	3.02
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.47
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.89
7	mahal murahnya biaya/tarif	4.19
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.39
9	kemampuan petugas	3.45
10	sikap perilaku petugas	3.38
11	kualitas sarana dan prasarana	3.70
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.29
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.65
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.50
	Rata-rata Tertimbang	3.50

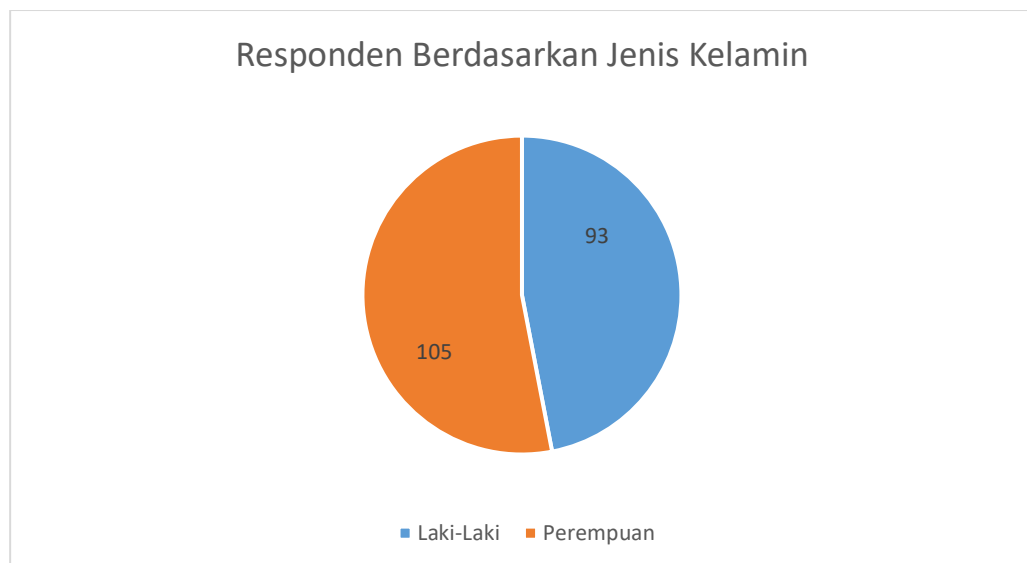
Grafik Hasil Pengolah data, Data Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata perunsur pelayanan yang disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



c. Deskripsi Hasil Analisis

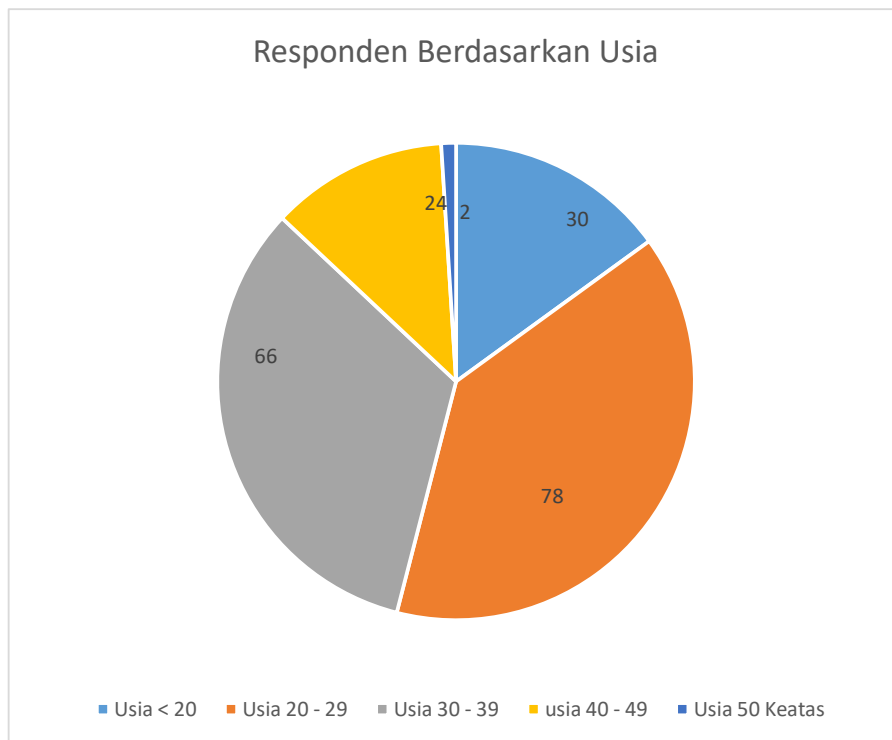
1. Data responden berdasarkan jenis kelamin (orang)

Data responden berdasarkan jenis kelamin yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.



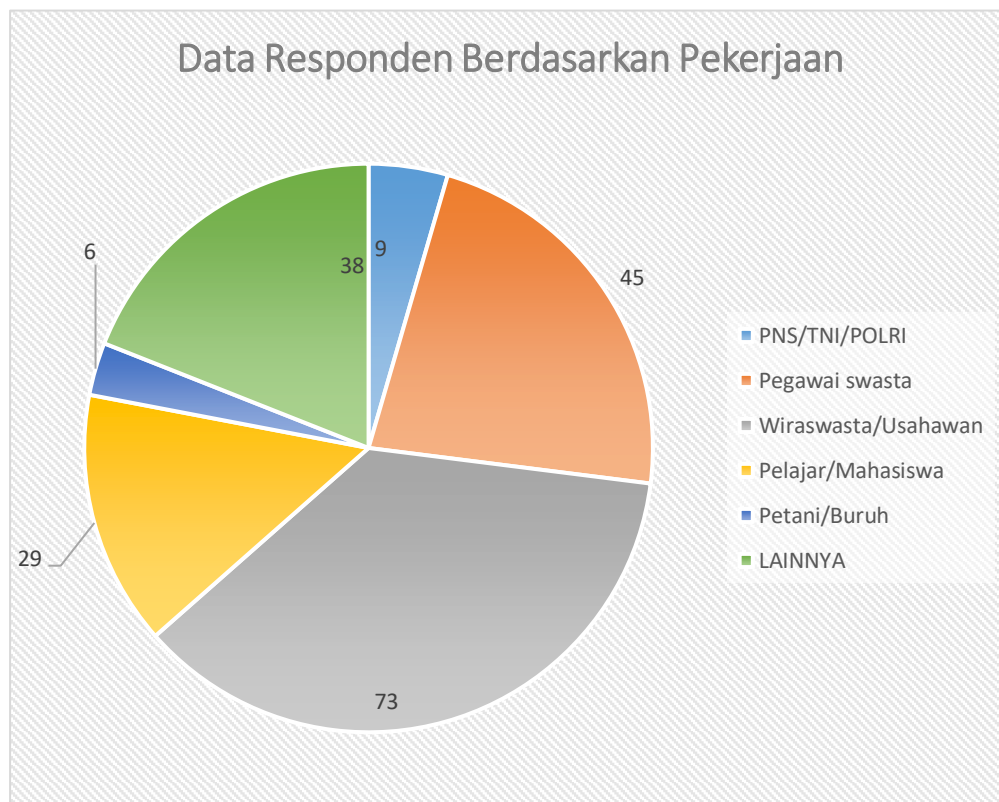
2. Data responden berdasarkan usia (orang)

Data responden berdasarkan usia yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.



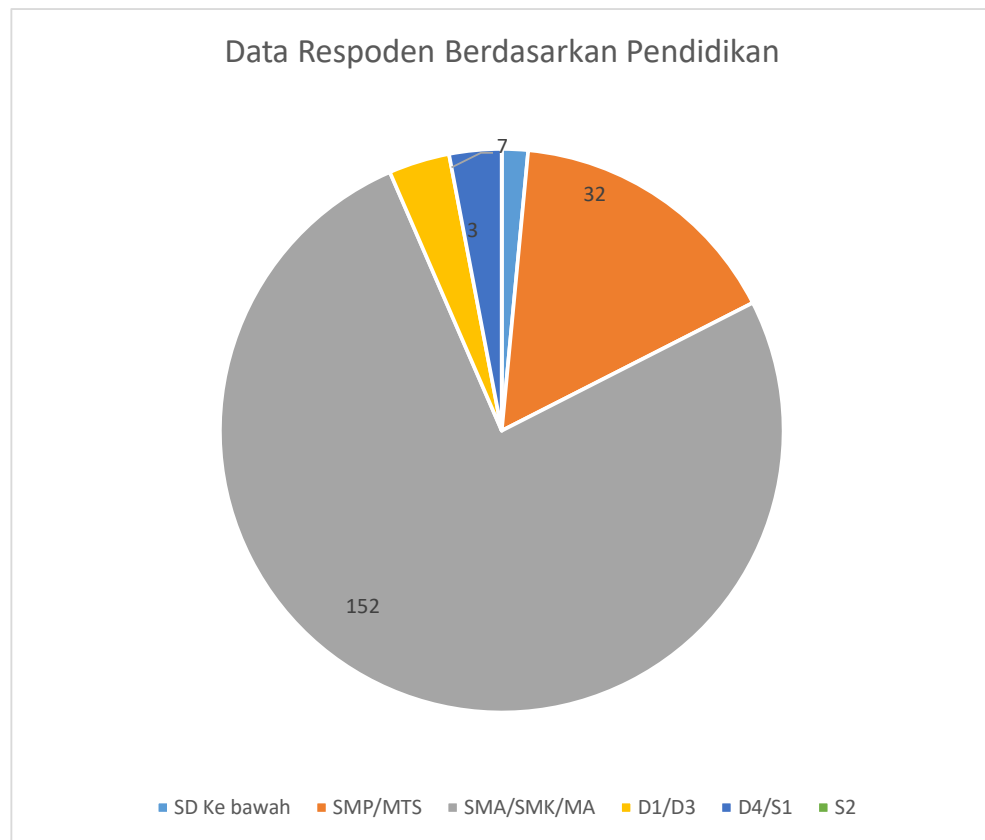
3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi (Orang)

Data responden berdasarkan Pekerjaan/Profesi yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.



4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan (Orang)

Data responden berdasarkan Pendidikan yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.

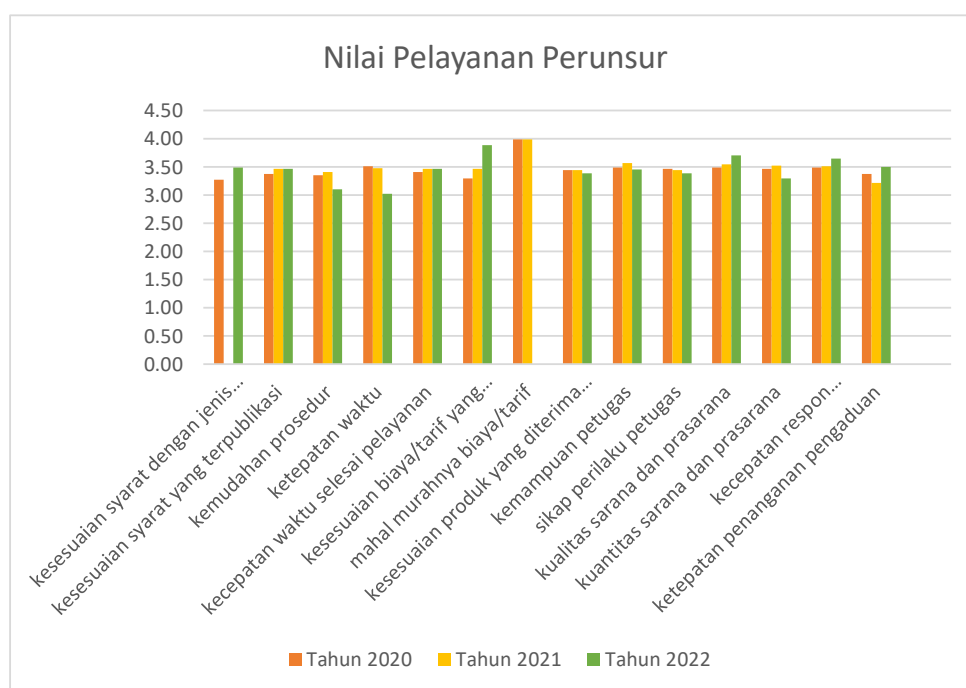


Nilai Rata-Rata Perunsur Pelayanan pada Kecamatan Lumajang

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.49
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.46
3	kemudahan prosedur	3.10
4	ketepatan waktu	3.02
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.47
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.89
7	mahal murahnya biaya/tarif	3.19
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.39
9	kemampuan petugas	3.45
10	sikap perilaku petugas	3.38
11	kualitas sarana dan prasarana	3.70
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.29

13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.65
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.50
	Rata-rata Tertimbang	3.50

Nilai unsur pelayanan disajikan dalam bentuk grafik selama 2 tahun terakhir sebagai berikut :



Dari nilai rata-rata perunsur pelayanan diatas maka dapat diketahui bahwa ada beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dari data diatas maka dapat dideskripsikan khususnya unsur-unsur yang memiliki nilai terendah dan diperlukan sebuah perbaikan antara lain :

1. Ketepatan Waktu

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur Kesesuaian produk pelayanan di Kecamatan Lumajang memiliki nilai rata – rata paling rendah dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain. (3,02) yang mana nilai tersebut masih dibawah nilai rata – rata tertimbang (3,50). sehingga kedepan nya perlu adanya rencana tindak lanjut perbaikan

2. Kemudahan Prosedur

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur Kemudahan Prosedur pelayanan di Kecamatan Lumajang memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain. Hal ini sebagai akibat ada beberapa persyaratan yang belum dilengkapi oleh pemohon, data tidak ada, jaringan yang terganggu, keterbatasan blangkom KK dan KTP

sehingga proses pembuatannya bisa memakan waktu yang cukup lama. Akan tetapi hal ini sudah diatasi dengan memberikan informasi yang jelas kepada pemohon tentang prosedur

dan persyaratan pembuatan KK dan KTP maupun memperbaiki jaringan untuk mengatasi hal tersebut.

3. Kuantitas Sarana dan Prasarana

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur kuantitas sarana dan prasarana di Kecamatan Lumajang memiliki nilai rata – rata (3.29) yang mana nilai tersebut masih dibawah nilai rata – rata tertimbang (3,50). sehingga kedepan nya perlu adanya rencana tindak lanjut perbaikan untuk memperbaiki hal tersebut.

4. Sikap Perilaku Petugas

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur Sikap Perilaku Petugas di Kecamatan Lumajang memiliki nilai rata – rata (3.38) yang mana nilai tersebut masih dibawah nilai rata – rata tertimbang (3,50). sehingga kedepan nya perlu adanya rencana tindak lanjut perbaikan dan peningkatan perilaku dan sikap petugas.

5. Kesesuaian Produk Yang Diterima Dengan Yang Terpublikasi

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur Kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi di Kecamatan Lumajang memiliki nilai rata – rata (3.39) yang mana nilai tersebut masih dibawah nilai rata – rata tertimbang (3,50). sehingga kedepan nya perlu adanya rencana tindak lanjut perbaikan. Akan tetapi hal ini sudah diatasi dengan memberikan kejelasan informasi maupun Prosedur untuk mengatasi hal tersebut.

- 6. Kemampuan Petugas
- 7. Kesesuaian syarat yang terpublikasi
- 8. Kecepatan waktu selesai pelayanan
- 9. Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan
- 10. Ketepatan penanganan pengaduan
- 11. Kecepatan respon keluhan /pengaduan
- 12. Kualitas Sarana dan Prasarana
- 13. Kesesuaian Biaya/tarif yang di Publikasi/tertulis
- 14. Mahal Murahnya Biaya/Tarif

Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu												Penanggung Jawab
			Bulan I				Bulan V				Bulan X				
			Minggu				Minggu				Minggu				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Sesuai Prosedur dan Persyaratan yang telah ditetapkan													Drs. Dedwi Suprpto, M.Si selaku Camat Lumajang
2	Prosedur Pelayanan	Sesuai system, mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan													Drs. Dedwi Suprpto, M.Si selaku Camat Lumajang

3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Memberikan Kejelasan waktu dan prosedur pelayanan																Drs. Dedwi Suprpto, M.Si selaku Camat Lumajang
4	Kesesuaian Produk Pelayanan	Sesuai aturan yang ada																Drs. Dedwi Suprpto, M.Si selaku Camat Lumajang
5	Kompetensi/ Kemampuan Petugas	<ul style="list-style-type: none"> • Mengikut sertakan Diklat • Melaksanakan kontrol/ Pengawasan petugas garda depan oleh pejabat struktural yang membidangi • Pelaksanaan in house training komunikasi efektif bagi petugas garda depan 																Drs. Dedwi Suprpto, M.Si selaku Camat Lumajang
6	Kualitas saran dan prasarana	Perencanaan penambahan sarana prasarana																Drs. Dedwi Suprpto, M.Si selaku Camat Lumajang

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan/intisari

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Kecamatan Lumajang dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 3,02 – 4,19 Nilai IKM yang diperoleh yaitu : 87,39 pada 14 unsur pelayanan
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Mahal murahnya biaya/tarif
3. Dari 9 unsur pelayanan, 6 (enam) unsur yang memiliki NRR terendah adalah :
 - a. Ketepatan Waktu (3.02)
 - b. Kemudahan Prosedur (3.10)
 - c. Kuantitas Sarana dan Prasarana (3.29)
 - d. Sikap Perilaku Petugas (3.38)
 - e. Kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi (3,39)
 - f. Kemampuan Petugas (3,45)
4. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian :
 - a. Kondisi pelayanan : jumlah antrian dan kondisi jaringan apakah sedang berfungsi dengan baik atau sedang mati;
 - b. Kondisi nasional ketersediaan blangko KTP-el yang belum bisa memenuhi seluruh permohonan masyarakat;
 - c. Pemahaman masyarakat pengguna layanan tentang prosedur pencetakan KTP dilakukan oleh Dispenduk
 - d. Pemahaman masyarakat pengguna layanan tentang Pengesahan (Tanda Tangan) Kartu Keluarga dilakukan oleh Dispenduk
 - e. Pemahaman masyarakat pengguna layanan tentang prosedur pelayanan maupun persyaratan yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan kependudukan.

B. Saran/Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
2. Perlu upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan dan prosedur pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan metode simulasi.
3. Tim menyarankan kepada petugas pelayanan Kecamatan Lumajang lebih meningkatkan kedisiplinan dengan mentaati ketentuan jam kerja pelayanan serta melayani pemohon sesuai dengan nomor antrian yang telah ada.
4. Agar unit pelayanan pada Kecamatan Lumajang dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan penyediaan sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang memadai bagi pengguna pelayanan.

5. Nilai survey Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 87,39 dan mutu pelayanan termasuk Kategori A, dengan hasil Kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik

							U1		U2	U3		U4		U5	U6	U7	U8		U9	
NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	35	3	2	3	3	6	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
2	22	2	2	3	3	10	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
3	18	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
4	17	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
5	25	2	1	3	2	1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
6	38	3	2	2	5	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
7	18	1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
8	25	2	1	3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
9	38	3	1	2	5	14	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
10	48	4	2	5	1	12	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
11	39	3	1	1	5	10	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
12	18	1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
13	38	3	2	4	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
14	48	4	1	3	3	12	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
15	39	3	1	3	3	6	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
16	34	3	1	4	2	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	33	3	1	3	3	14	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
18	28	2	1	3	3	6	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
19	33	3	2	3	3	12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
20	36	3	1	3	3	10	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
21	48	4	2	3	2	12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
22	38	3	1	2	3	10	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
23	29	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
24	38	3	2	2	6	10	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
25	38	3	2	2	3	13	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	48	4	2	5	6	8	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
27	39	3	2	3	3	10	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
28	48	4	1	3	3	14	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
29	27	2	2	4	1	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
30	35	3	1	3	3	14	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
31	38	3	2	3	6	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
32	33	3	2	3	3	10	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
33	40	4	2	3	3	10	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
34	48	4	1	2	5	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3

35	38	3	1	3	6	10	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
36	29	2	2	3	3	6	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
37	17	1	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
38	34	3	2	3	3	12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
39	24	2	2	3	6	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
40	42	4	1	2	6	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
41	24	2	2	4	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
42	39	3	1	2	5	10	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
43	29	2	2	3	6	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
44	38	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
45	39	3	1	3	2	12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
46	18	1	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
47	39	3	1	3	3	14	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
48	18	1	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
49	18	1	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
50	35	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
51	51	5	2	1	6	14	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
52	24	2	1	3	6	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
53	35	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
54	33	3	2	3	3	10	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
55	29	2	1	3	2	6	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
56	22	2	2	3	6	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
57	46	4	1	3	3	14	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
58	17	1	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
59	37	3	2	3	6	10	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
60	26	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
61	24	2	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
62	39	3	1	3	3	10	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
63	23	2	2	3	2	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
64	45	4	2	2	6	14	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
65	25	2	1	2	3	10	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
66	25	2	2	3	2	6	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
67	29	2	1	3	2	10	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
68	18	1	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
69	28	2	2	3	1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
70	18	1	1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3

151	26	2	2	2	3	8	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
152	22	2	2	3	2	12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
153	27	2	1	2	3	8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
154	21	2	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
155	26	2	1	3	3	14	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
156	22	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
157	25	2	3	3	2	8	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
158	23	2	2	3	6	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
159	27	2	2	3	6	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
160	34	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
161	52	5	2	2	6	2	3	4	4	3	3	4	44	3	3	3	3	4	4	3
162	35	3	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
163	27	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
164	21	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
165	21	2	2	3	3	6	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
166	25	2	1	5	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
167	23	2	1	3	2	6	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
168	47	1	2	3	6	14	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
169	48	4	1	3	6	8	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
170	17	1	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
171	53	2	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
172	19	1	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
173	32	2	1	3	2	6	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
174	38	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
175	27	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
176	18	3	2	3	4	13	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
177	24	2	2	3	2	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
178	38	3	2	3	3	10	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
179	39	4	2	3	3	10	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
180	38	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
181	17	2	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
182	34	3	2	3	1	12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
183	33	1	1	3	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
184	35	2	2	3	3	6	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
185	38	3	2	3	3	14	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
186	25	1	1	3	3	13	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
187	33	3	2	3	6	14	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
188	31	3	1	3	2	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
189	38	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
190	38	4	2	2	6	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3

191	35	4	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
192	23	3	2	3	6	14	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3		
193	27	1	2	3	3	1	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3		
194	48	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4		
195	38	2	1	3	2	6	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3		
196	44	3	1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
197	18	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
198	39	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
199	28	2	1	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3		
200	38	3	2	3	1	13	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3		
Σnilai/unsur							698	691	620	603	694	777	837	677	689	676	739	658	729	700		
Jumlah Kuisisioner							200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
NRR/unsur							3,49	3,46	3,10	3,02	3,47	3,89	4,19	3,39	3,45	3,38	3,70	3,29	3,65	3,50		
NRR tertimbang/unsur							0,25	0,25	0,22	0,22	0,25	0,28	0,30	0,24	0,25	0,24	0,26	0,24	0,26	0,25		
IKM							87,39															

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi

= 87,39

Mutu pelayanan

= B

Kinerja Unit Pelayanan

= Baik

Data Kuesioner Indek Kepuasan Masyarakat

