



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT  
( SKM )  
SEMESTER TIGA  
PERIODE JULI - SEPTEMBER**

**2022**

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

## 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, 10 Oktober 2022



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

# DAFTAR ISI

|                                                       |        |
|-------------------------------------------------------|--------|
| KATA PENGANTAR.....                                   | i      |
| DAFTAR ISI .....                                      | iii    |
| BAB I PENDAHULUAN .....                               | 1      |
| A. Latar Belakang .....                               | 1      |
| B. Maksud, Tujuan dan Sasaran .....                   | 2      |
| C. Metode .....                                       | 2      |
| D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) .....       | 3      |
| E. Jadwal Pelaksanaan SKM .....                       | 3      |
| <br>BAB II ANALISIS DATA.....                         | <br>5  |
| A. Data Kuesioner .....                               | 5      |
| B. Perhitungan .....                                  | 7      |
| C. Deskripsi Hasil Analisis.....                      | 9      |
| BAB III Penutup.....                                  | 15     |
| A. Kesimpulan/Intisari .....                          | 15     |
| B. Saran/Rekomendasi .....                            | 15     |
| <br>LAMPIRAN – LAMPIRAN .....                         | <br>17 |
| Lampiran I SK PENETAPAN SKM .....                     |        |
| Lampiran II Lembar Kuiseoner IKM ( 361 Lembar ) ..... |        |
| Lampiran III SK Pembentukan Tim Penyusunan SKM.....   |        |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik oleh aparaturnya 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 aparaturnya 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 aparaturnya 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 aparaturnya 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 informai 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<br>DALAM TIM | JABATAN DALAM<br>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 III dilaksanakan Mulai bulan Juli sampai September. Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Lumajang untuk Triwulan III dilakukan pada bulan Juli Sampai bulan September tahun 2022. Berikut daftar kegiatan selama Persiapan penyusunan dokumen survei kepuasan masyarakat.

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

| Bulan September 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     | : |
| d. Usia            | : | Desa/Kel      | : |
| e. Jenis Pelayanan | : | Kec.          | : |
|                    |   | Kab./Kota     | : |

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

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

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| c. Tepat/memuaskan<br>d. Sangat tepat/sangat memuaskan<br><b>CONTOH :</b><br>Jika saudara pernah mengalami<br>"ketidaktepatan penanganan pengaduan<br>sehingga kecewa",<br>➤ apa yang Saudara keluhkan/adukan saat itu<br>.....<br>➤ bagaimana praktek penanganannya<br>..... |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|
| Hal-hal lain yang perlu disampaikan :<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... |
|------------------------------------------------------------------------------------|

## B. Perhitungan

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

### a. Input Data Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat

Data Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat

| NOMOR<br>KUISIONER | Umur | Kelompok<br>Umur | Jenis<br>Kelamin | Pendidikan<br>Terakhir | Pekerjaan<br>Utama | Jenis<br>Pelayanan | U1 |    | U2 | U3 |    | U4 |    | U5 | U6 | U7  | U8  |     | U9  |     |
|--------------------|------|------------------|------------------|------------------------|--------------------|--------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|
|                    |      |                  |                  |                        |                    |                    | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 |
| 1                  | 35   | 3                | 2                | 3                      | 3                  | 6                  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 2                  | 22   | 2                | 2                | 3                      | 3                  | 10                 | 4  | 4  | 4  | 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                  | 36   | 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                  | 36   | 3                | 1                | 2                      | 5                  | 14                 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 10                 | 46   | 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                 | 16   | 1                | 2                | 3                      | 4                  | 4                  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 13                 | 36   | 3                | 2                | 4                      | 2                  | 1                  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 14                 | 46   | 4                | 1                | 3                      | 3                  | 12                 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 15                 | 39   | 3                | 1                | 3                      | 3                  | 6                  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3   | 3   | 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                 | 26   | 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                 | 46   | 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                 | 36   | 3                | 2                | 2                      | 6                  | 10                 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 25                 | 36   | 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   | 3   | 4   |
| 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   | 4   | 4   |
| 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   | 4   | 4   |
| 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   | 4   | 4   | 3   | 4   |



|     |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 71  | 48 | 4 | 1 | 2 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 72  | 24 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 73  | 23 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4  | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 74  | 23 | 2 | 2 | 2 | 6 | 6  | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 75  | 48 | 4 | 1 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 76  | 28 | 2 | 2 | 3 | 6 | 3  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 77  | 17 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 78  | 37 | 3 | 1 | 3 | 2 | 6  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 79  | 26 | 2 | 2 | 3 | 6 | 6  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 80  | 17 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 81  | 17 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 82  | 18 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 83  | 31 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 84  | 26 | 2 | 2 | 3 | 6 | 4  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 85  | 36 | 3 | 1 | 3 | 2 | 13 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 86  | 25 | 2 | 2 | 3 | 3 | 6  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 87  | 29 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 88  | 38 | 3 | 1 | 3 | 5 | 2  | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 89  | 29 | 2 | 1 | 1 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 90  | 32 | 3 | 1 | 3 | 2 | 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 91  | 30 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 92  | 34 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 93  | 39 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 94  | 32 | 3 | 2 | 3 | 2 | 6  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 95  | 29 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 96  | 32 | 3 | 1 | 3 | 3 | 6  | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 97  | 29 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 98  | 28 | 2 | 2 | 3 | 6 | 6  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 99  | 38 | 3 | 1 | 5 | 2 | 6  | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 100 | 28 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1  | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 101 | 28 | 2 | 1 | 3 | 3 | 6  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 102 | 28 | 2 | 2 | 2 | 6 | 5  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 32 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 38 | 3 | 2 | 3 | 6 | 3  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 105 | 17 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 106 | 19 | 1 | 2 | 2 | 6 | 4  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 107 | 32 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 108 | 17 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 109 | 39 | 3 | 2 | 4 | 4 | 6  | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 110 | 48 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |



[illegible]

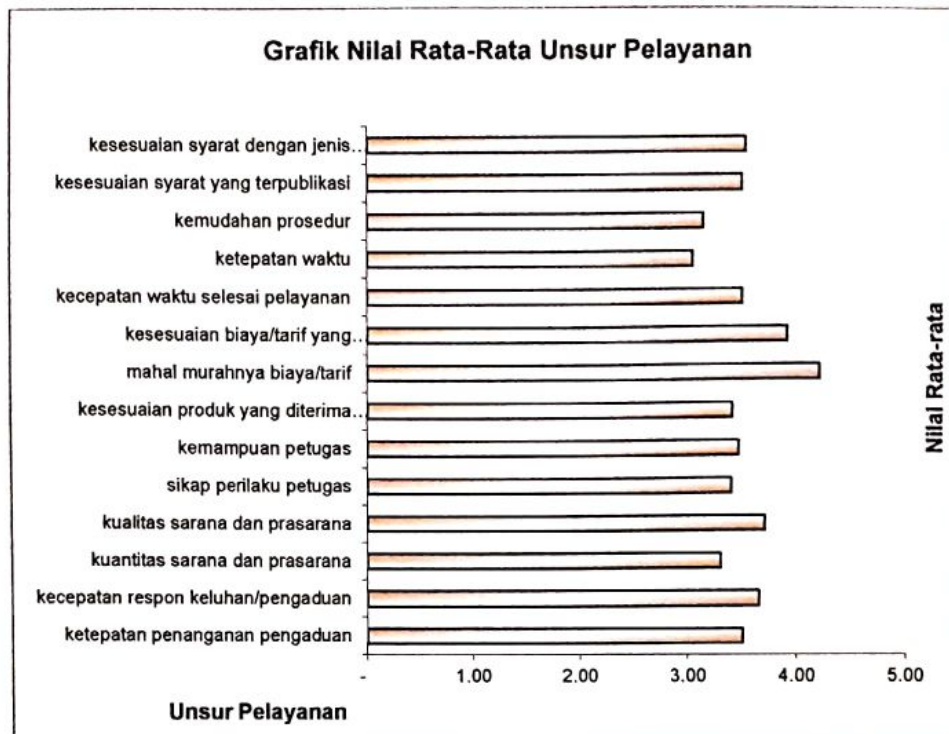


**b. Hasil Pengolahan Data Ikm Dalam Bentuk Grafik**

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

| No. | Unsur Pelayanan                                          | Nilai<br>Unsur<br>Pelayanan |
|-----|----------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1   | kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan                 | 3.50                        |
| 2   | kesesuaian syarat yang terpublikasi                      | 3.47                        |
| 3   | kemudahan prosedur                                       | 3.11                        |
| 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                        |
|     | <b>Rata-rata Tertimbang</b>                              | <b>3.50</b>                 |

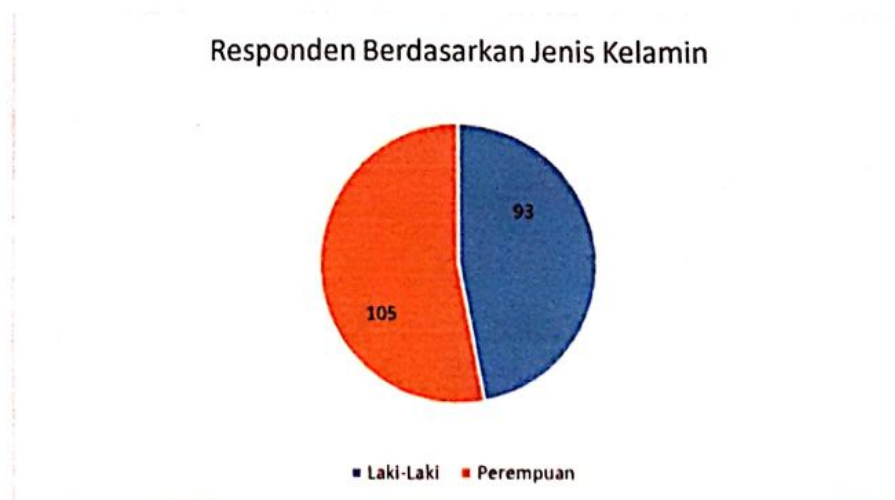
Grafik Hasil Pengolah data, Data Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata perunsur pelayanan yang disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



### c. Deskripsi Hasil Analisis

#### 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin (orang)

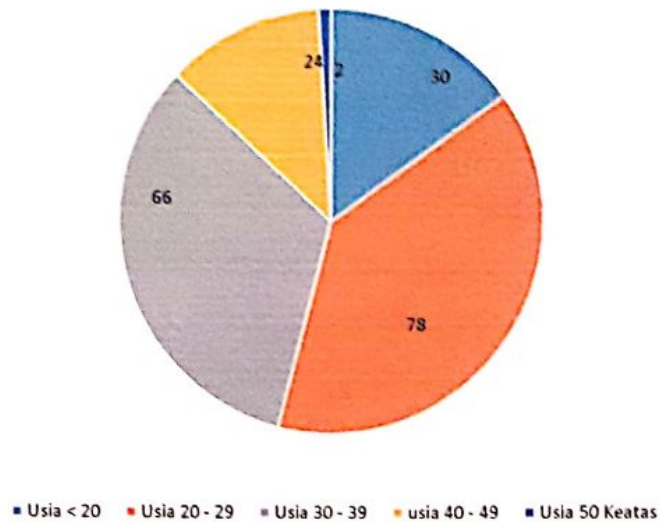
Data responden berdasarkan jenis kelamin yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.



2. Data responden berdasarkan usia (orang)

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

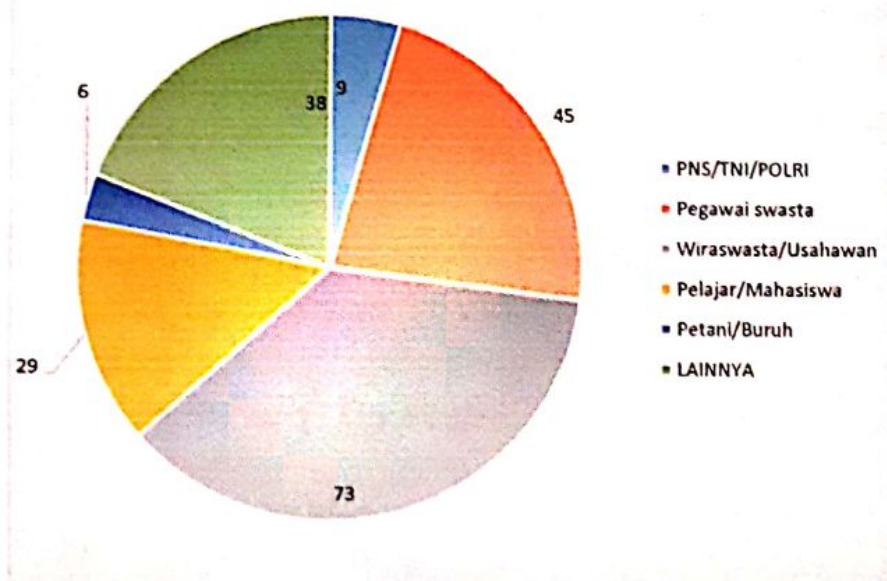
Responden Berdasarkan Usia



3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi (Orang)

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

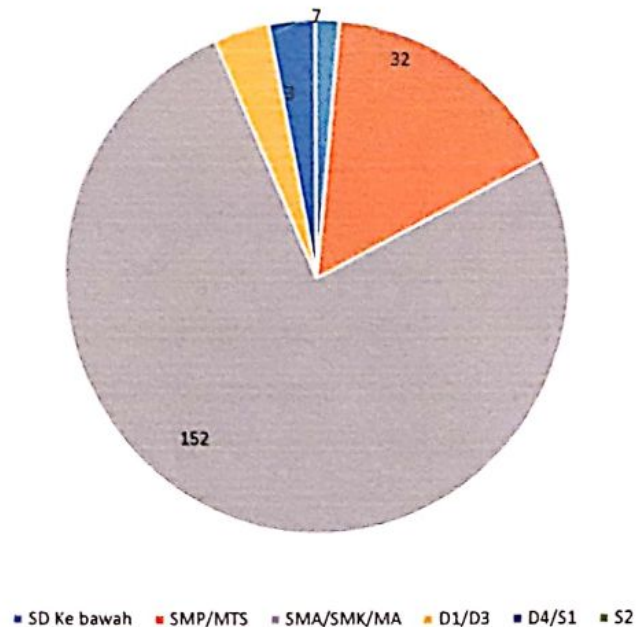
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan



#### 4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan (Orang)

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

Data Respoden Berdasarkan Pendidikan

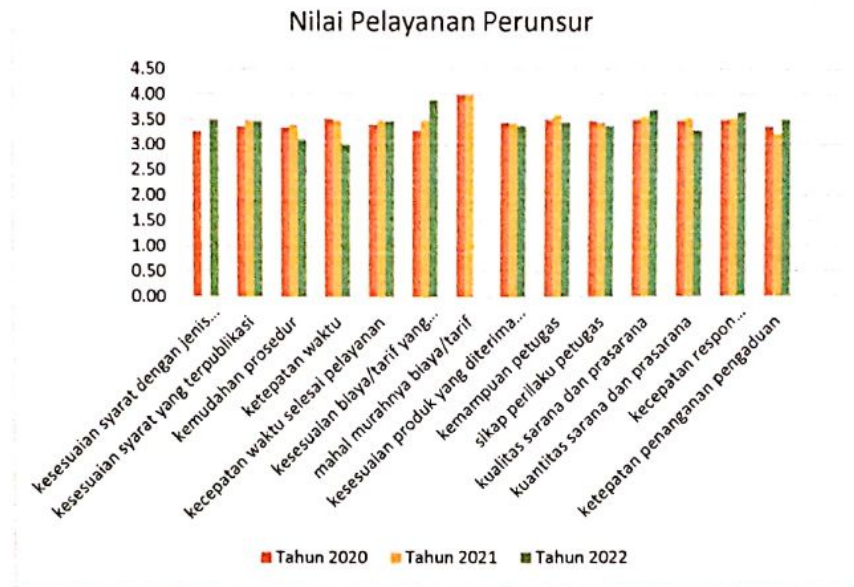


Nilai Rata-Rata Perunsur Pelayanan pada Kecamatan Lumajang

| No. | Unsur Pelayanan                                          | Nilai Unsur Pelayanan |
|-----|----------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1   | kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan                 | 3.50                  |
| 2   | kesesuaian syarat yang terpublikasi                      | 3.47                  |
| 3   | kemudahan prosedur                                       | 3.11                  |
| 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        |
|    | <b>Rata-rata Tertimbang</b>        | <b>3.50</b> |

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 pembuatan nya 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"> <li>• Mengikut sertakan Diklat</li> <li>• Melaksanakn kontrol/ Pengawasan petugas garda depan oleh pejabat struktural yang membidangi</li> <li>• Pelaksanaan in house training komunikasi efektif bagi petugas garda depan</li> </ul> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 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 : 87,45 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 (3.11 )
  - 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 87,45 dan mutu pelayanan termasuk Kategori A, dengan hasil Kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik

# **LAMPIRAN - LAMPIRAN**