



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
**KECAMATAN LUMAJANG**

Jl. Achmad Yani Nomor 9 Telp (0334) 881127 Lumajang  
E-mail : [kec\\_lumajang@lumajangkab.go.id](mailto:kec_lumajang@lumajangkab.go.id)  
L U M A J A N G 67316

Lumajang, 30 Agustus 2023

Nomor : 065/1166/427.90/2023  
Sifat : Penting  
Lampiran : 2 (dua) berkas  
Perihal : Permintaan Laporan SKM  
Tribulan I dan II Th. 2023

Kepada  
Yth. Kepala Bagian Organisasi  
Setda Kabupaten Lumajang  
di -  
L U M A J A N G

Menindaklanjuti surat Sekretaris Daerah Kabupaten Lumajang tanggal 23 Agustus 2023, Nomor : 065/2136/427.16/2023, perihal tersebut pada pokok surat, maka bersama ini kami kirimkan Laporan SKM Tribulan I dan II Tahun 2023 Kecamatan Lumajang sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa

  
Drs. DEWI SUPRPTO, M.Si  
NIP. 19701218 199101 1 002



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)  
Tribulan I Tahun 2023**

**KECAMATAN LUMAJANG  
Jl. A. Yani 9 Lumajang 67316**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sebagaimana amanat pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Namun demikian, sebagaimana rekomendasi Kementerian PAN dan RB atas implementasi reformasi birokrasi Pemkab Lumajang di tahun 2022 yang mengamanatkan agar perlu diatur mekanisme pelaksanaan SKM berikut dengan waktu pengambilan datanya dilakukan, sehingga seluruh unit penyelenggara pelayanan publik (UP3), pelaksanaan SKM-nya dilaksanakan secara seragam. Rekomendasi dimaksud tertuang dalam Surat Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas dan Pengawasan Kementerian PAN dan RB nomor : B/978/RB.06/2022 tanggal 6 Desember 2022.

Oleh karena itu, untuk menindaklanjuti rekomendasi tersebut, maka sebagaimana surat Sekretaris Daerah nomor : 065/3347/427.16/2022 tanggal 16 Desember 2022, disebutkan bahwa setiap UP3 wajib menyelenggarakan SKM setiap tribulan dengan teknik pelaksanaan yang berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya. Adapun perbedaan pelaksanaan SKM tahun 2023 dengan tahun-tahun sebelumnya, sebagai berikut :

1. SKM tahun 2023 dilaksanakan secara terpusat, artinya seluruh tahapan penyelenggaraan SKM yang meliputi :
  - a) penyusunan instrumen survei,
  - b) penentuan besaran dan teknik pengambilan sampel,
  - c) menentukan responden,
  - d) pelaksanaan survei,
  - e) mengolah hasil survei dan
  - f) menyajikan dan melaporkan hasil survei seluruhnya dilaksanakan oleh Bagian Organisasi.

2. Peran Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah :
  - a) menyediakan data pengguna layanan, dan
  - b) menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.

Berdasarkan 2 (dua) hal diatas, maka Kecamatan Lumajang sebagai salah satu UP3 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam pelaporan ini sepenuhnya mengacu dari hasil pelaksanaan SKM yang disampaikan oleh Bagian Organisasi.

### **1.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

1. mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
2. mendapatkan saran dan/atau masukan tertulis dari masyarakat yang terdokumentasikan dalam kuesioner SKM.
3. memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat tingkat Kabupaten.
4. sebagai bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan/atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

### **1.3. Metode**

Survei dilakukan secara periodik setiap tribulan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan sebagai berikut :

1. metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner secara elektronik (*google form*) yang dikirimkan ke responden tersampling.
2. pengukurannya menggunakan skala *Likert* dengan skala 1 s.d 4. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang

terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3. Menggunakan 2 variabel, yaitu
  - a. performansi / kinerja dan
  - b. harapan.
4. Analisisnya menggunakan *Importance Performance Analysis* dari Martilla dan James. Analisis dimaksud merupakan model *multi attribute* untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan. Tujuannya adalah mendiagnosis dalam rangka memudahkan identifikasi hal-hal apa yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.
5. Olah data menggunakan SPSS versi 26.
6. Uji validitas menggunakan Kendall Tau.

Adapun nilai uji validitas, sebagai berikut :

- a. Variabel harapan

<b>Variabel Harapan</b>	<b>Koefisien Korelasi Kendall's Tau-b</b>	<b>Hasil</b>	<b>Kesimpulan</b>
Pertanyaan 1	0,663	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 2	0,776	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 3	0,776	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 4	0,747	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 5	0,689	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 6	0,784	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 7	0,679	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 8	0,549	Signifikan 5%	Valid
Pertanyaan 9	0,522	Signifikan 5%	Valid

b. Variabel performansi / kinerja

Variabel Performansi	Koefisien Korelasi Kendall's Tau-b	Hasil	Kesimpulan
Pertanyaan 1	0,758	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 2	0,758	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 3	0,720	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 4	0,832	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 5	0,758	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 6	0,806	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 7	0,642	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 8	0,660	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 9	0,579	Signifikan 5%	Valid

7. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Data penelitian dianggap reliabel jika Cronbach's Alpha minimal 0,8. Adapun hasilnya :

a. Variabel harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,908	9

b. Variabel performansi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,893	9

8. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan bantuan *tool/pak* yang tersedia pada MS. Excel.

9. Penentuan perhitungan jumlah sample menggunakan formula Slovin dengan taraf signifikansi error 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = jumlah sampel  
 N = populasi → data pengguna layanan  
 e = signifikansi error

10. Jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 18 pertanyaan. 9 pertanyaan untuk mengetahui persepsi harapan responden, dan 9 pertanyaan untuk mengetahui persepsi responden atas performansi / kinerja UP3. 9 unsur di setiap variabel, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; serta sarana dan prasarana.

#### **1.4. Tim SKM**

Tim pelaksana SKM (*terlampir*) berasal dari internal Kecamatan Lumajang terdiri dari :

- a. 1 orang Penanggungjawab, yaitu Camat sebagai Penanggungjawab Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM );
- b. 1 orang Ketua, yaitu Sekretaris Kecamatan sebagai Koordinator Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM );
- c. 1 orang Sekretaris, menyusun dan melaporkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM )
- d. 4 orang Anggota, sebagai penyedia data pengguna layanan dan menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.

#### **1.5. Jadwal Pelaksanaan SKM**

- a. Pengambilan data pengguna layanan (responden) yang tersampling SKM Tribulan I adalah 20 s.d 28 Maret 2023
- b. Pengolahan Data : 3 s.d 28 April 2023
- c. Penyampaian hasil pelaksanaan SKM beserta olah datanya kepada masing-masing UP3 : 1 s.d 12 Mei 2023.

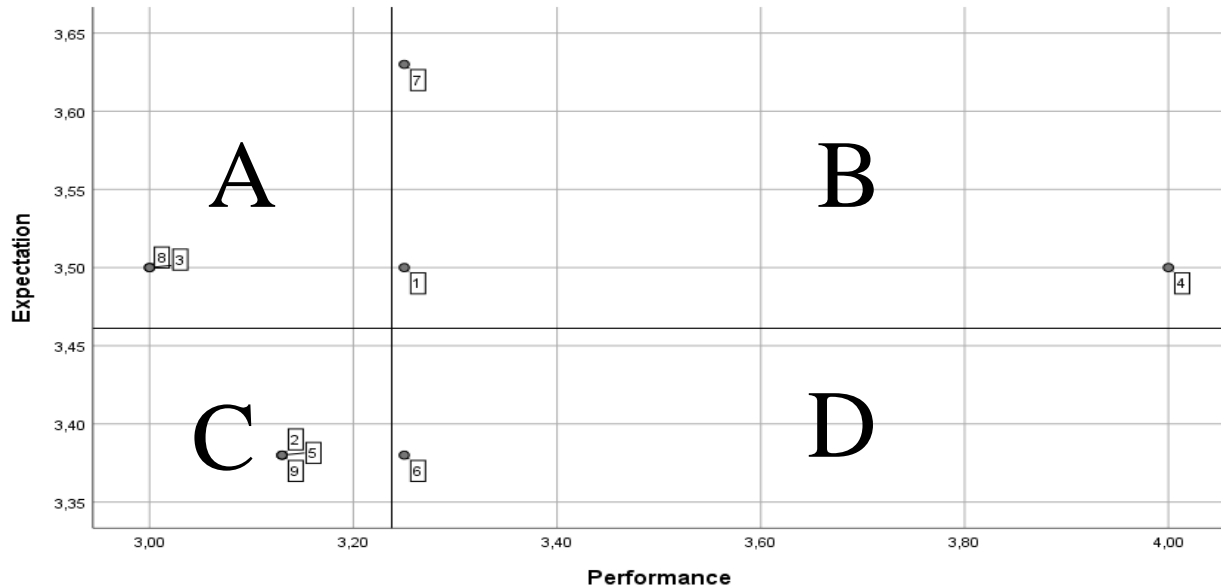
## BAB II ANALISIS

### 2.1. Data Kuesioner

A. Berdasarkan olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM Tribulan I Tahun 2023 pada Kecamatan Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut :

Unsur		Indeks	
		Performansi	Harapan
Persyaratan	U1	3,25	3,50
Sistem, Mekanisme dan Prosedure	U2	3,13	3,38
Waktu Penyelesaian	U3	3,00	3,50
Biaya/Tarif	U4	4,00	3,50
Produk Layanan	U5	3,13	3,38
Kompetensi Pelaksana Pemberi Layanan	U6	3,25	3,38
Perilaku Pelaksana Pemberi Layanan	U7	3,25	3,63
Penanganan Pengaduan	U8	3,00	3,50
Sarana dan Prasarana	U9	3,13	3,38
NRR		3,24	3,46
KONV.		80,90	86,46
MUTU		B	B

B. Berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM Tribulan I Tahun 2023 pada Kecamatan Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut :



## PEMBAHASAN :

A. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 2 unsur pelayanan, yaitu 3 (waktu pelayanan) dan 8 (kualitas prasarana dan sarana). Kuadran A ini memiliki arti bahwa unsur pelayanan yang masuk pada kuadran ini dianggap penting oleh pengguna layanan, namun demikian pemberi layanan belum dapat memberikan pelayanan secara optimal. Oleh karena itu, Kecamatan Lumajang perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 3 unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan), 4 (biaya) dan 7 (perilaku pelaksana). Kuadran B ini memiliki arti bahwa unsur pelayanan yang masuk pada kuadran ini dinilai penting oleh pengguna layanan, dan pemberi layanan telah memberikan pelayanan tersebut dengan kualitas baik. Oleh karena itu, Kecamatan Lumajang agar tetap memepertahankan kualitas pelayanannya pada unsur tersebut.
3. Pada kuadran C terdapat 3 unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan), 5 (produk pelayanan) dan 9 (pengelolaan pengaduan). Arti dari kuadran C ini adalah terdapat unsur pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan, namun demikian ternyata pemberi layanan dalam memberikan pelayanan masih berkualitas rendah. Oleh karena itu, perbaikan atas unsur-unsur yang terdapat pada kuadran C dapat dilakukan setelah perbaikan pada kuadran A.

4. Pada kuadran D terdapat 1 unsur pelayanan, yaitu, 6 (kompetensi pelaksana). Kuadran D ini merupakan kuadran untuk menggambarkan dimensi pelayanan yang dianggap tidak penting oleh pengguna layanan, tetapi kinerja pemberi layanan sangat tinggi, sehingga kinerja pelayanannya dapat dianggap berlebih. Oleh karena itu, Kecamatan Lumajang ke depan agar lebih memfokuskan perbaikan pelayanannya pada unsur yang terdapat kuadran A. Selanjutnya melakukan perbaikan pada kuadran C.

## 2.2 Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan I tahun 2023 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan di Kecamatan Lumajang, yaitu :

- a. Nilai Interval Konversi : 80,90
- b. Mutu Pelayanan : B
- c. Kinerja Unit Pelayanan : Baik

## 2.3 Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori B dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 3,24 , namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **sesuai / belum sesuai\*) dengan** harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, mengingat performansi / kinerja ~~lebih rendah / lebih tinggi\*)~~ daripada harapan masyarakat.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

1. Nilai IKM = 80,90
2. Prioritas perbaikan unsur pelayanan di UP3 Kecamatan Lumajang.
3. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan patut dipertahankan.

#### **3.2. Saran / Rekomendasi**

NIHIL



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
KECAMATAN LUMAJANG**

Jalan Achmad Yani Nomor : 9 Telepon (0334) 881127  
Email : kec lumajang@lumajangkab.go.id  
L U M A J A N G - 67316

**KEPUTUSAN CAMAT LUMAJANG  
NOMOR : 188.45/24/427.90/2023**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )  
KECAMATAN LUMAJANG**

**CAMAT LUMAJANG**


- Menimbang** : dalam rangka Peningkatan Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Lumajang maka perlu dibentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) di Wilayah Kecamatan Lumajang.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang No. 12 Th. 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi di Jawa Timur sebagaimana telah diubah Undang-undang No. 2 Th 1965 ;
  2. Undang - undang Nomor 28 Tahun 1999, tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme ;
  3. Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
  4. Undang - undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah ;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah ;
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah ;
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur ;
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ;
  10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik ;

11. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik ;
12. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 91 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik ;
13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 96 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan;
14. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 188.45/8/427.12/2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan  
KESATU :  
: Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Lumajang dengan Susunan Keanggotaan sebagaimana tersebut pada lampiran keputusan ini.
- KEDUA :  
: Tugas Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) di Kecamatan Lumajang sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU adalah :  
1. Melakukan survei, monitoring dan koordinasi dengan pihak-pihak terkait serta melaporkan secara rutin kepada Camat Lumajang;  
2. Melakukan evaluasi secara rutin mulai dari harian, mingguan, bulanan sesuai dengan target pentahapan dan evaluasi spontan / sewaktu-waktu dilakukan sesuai dengan kebutuhan.
- KETIGA :  
: 1. Memerintahkan kepada aparatur di lingkungan Kantor Kecamatan Lumajang untuk menyediakan data pengguna layanan dan menindaklanjuti prioritas/saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei sesuai dengan Tugas dan Fungsinya dan atau ketentuan sebagaimana diatur dalam keanggotaan tim dalam Keputusan Camat Lumajang;  
2. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaannya.
- KEEMPAT :  
: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Lumajang  
Pada tanggal : 1 Pebruari 2023

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

Lampiran Keputusan Camat Lumajang  
Nomor : 188.45/24/427.90/2023  
Tanggal : 1 Pebruari 2023

SUSUNAN TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )  
KECAMATAN LUMAJANG

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM LEMBAGA/INSTANSI
1	Drs. DEDWI SUPRAPTO, M.Si	PENANGGUNG JAWAB	CAMAT
2	MUJIBUR ROHMAN, SH.MM	KETUA	SEKRETARIS KECAMATAN
3	ENDANG TRIWAHYUNI	SEKRETARIS	KASI PELAYANAN UMUM
4	JUWARDI, SH	ANGGOTA	KASI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
5	RIZKA PUSPITASARI, S.STP	ANGGOTA	KASI PEMERINTAHAN
6	DWI ADI HARWONO, Amd	ANGGOTA	KASUBBAG. UMUM DAN KEPEGAWAIAN
7	PURI LIAPERMATA D.H, SE	ANGGOTA	KASUBBAG. KEUANGAN
8	NUR FAIZAH, SE	ANGGOTA	STAF PELAYANAN UMUM



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



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG**  
**KECAMATAN LUMAJANG**

Jalan Achmad Yani Nomor : 9 Telepon (0334) 881127  
Email : kec lumajang@lumajangkab.go.id  
L U M A J A N G - 6 7 3 1 6

**KEPUTUSAN CAMAT LUMAJANG**  
Nomor : 188.45/25/427.90/2023

**TENTANG**

**PENETAPAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**KECAMATAN LUMAJANG**

**CAMAT LUMAJANG**

**Menimbang :**

- a. Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance), meningkatkan kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat ;
- b. Bahwa dengan pertimbangan sebagaimana huruf a diatas dan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan dimaksud, maka ditetapkan Survei Kepuasan Masyarakat pada kantor Kecamatan Lumajang

**Mengingat :**

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi di Jawa Timur sebagaimana telah diubah Undang-undang Nomor 2 Tahun 1965;
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999, tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah ;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah ;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah ;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur ;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ;
10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik ;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah;
13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 91 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;
14. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 96 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan;
15. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12 /2022 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat.

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

**KESATU** : Jenis pelayanan yang dilakukan pengukuran melalui survei berjumlah 8 non perizinan yang meliputi :

Pelayanan non perizinan sbb :

1. Fasilitasi pelayanan administrasi kependudukan tuntas di Kecamatan ;
  - a. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk ( KTP );
  - b. Pelayanan Kartu Keluarga;
  - c. Pelayanan Akta Kelahiran;
  - d. Pelayanan Akta Kematian;
  - e. Pelayanan Kartu Identitas Anak ( KIA );
  - f. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Antar Desa/ Kelurahan dalam satu Kecamatan
2. Fasilitasi pada Surat Tanda Pendaftaran ( STP ) Yayasan Yatim Piatu dan Organisasi Sosial ;
3. Fasilitasi pada permohonan Penggalangan Dana Sarana Sosial dan Peribadatan ;
4. Fasilitasi pelepasan hak atas tanah untuk kepentingan umum ;
5. Fasilitasi pada Surat Pernyataan Miskin dan/atau Surat Keterangan Tidak Mampu ;
6. Fasilitasi pada Surat Keterangan Domisili Perusahaan ;
7. Fasilitasi pada Surat Pernyataan Ahli Waris ;
8. Legalisasi surat – surat yang dikeluarkan oleh Camat.

- KEDUA : Dokumen penyusunan dan pelaporan survei kepuasan masyarakat dilakukan rutin/berkala melalui rekap setiap tribulan ( 3 bulan ).
- KETIGA : Ketentuan juknis maupun jumlah responden/keterwakilan responden yang harus disurvei merujuk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Lumajang  
Pada tanggal : 1 Pebruari 2023



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

SALINAN : Keputusan ini disampaikan  
Kepada Yth :

1. Bupati Lumajang
2. Inspektur Daerah Kabupaten Lumajang
3. Kepala Bagian Organisasi Setda  
Lumajang