



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN KEDUNGJAJANG
Jl. Mayor Kamari Sampurno, No. 52 Telp. (0334) 441 430
KEDUNGJAJANG - 67358

Kedungjajang, 10 Desember 2022

Kepada

Yth. Sekretaris Daerah
Kabupaten Lumajang
Cq. Kabag Organisasi

di

L U M A J A N G

SURAT - PENGANTAR

Nomor : 700/ 54 / 427 . 96 / 2022

NO	U R A I A N	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Penyerahan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat TW IV Tahun 2021 Kecamatan Kedungjajang	1 (Satu) berkas	Dikirimkan dengan hormat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya


AKHMAD FAISHOL, S. Sos
NIP. 19671005 199003 1 009

**LAPORAN SKM
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN KEDUNGJAJANG
TRIWULAN IV 2022**



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN KEDUNGJAJANG**

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. Adapun indikator dan metodologi pelaksanaan SKM yang digunakan oleh Kecamatan Kedungjajang sepenuhnya merujuk pada lampiran Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksud.

1.3. 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 tiga bulan (triwulan) yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. 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.

Selanjutnya, untuk teknik pelaksanaan survei digunakan yaitu kuesioner melalui pengisian sendiri, jumlah responden tidak pernah dibatasi. Hal ini karena seluruh penerima layanan pada kecamatan Kedungjajang adalah masyarakat dan aparatur desa yang menerima layanan dengan total jumlah responden 300

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada sembilan pertanyaan guna menjawab 9 unsur, 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 Kedungjajang, terdiri dari:

- a. Sekretaris Kecamatan
- b. Kasubag Umum dan Kepegawaian
- c. Kasubag Keuangan
- d. Kasi Pemerintahan
- e. Kasi PMD
- f. Kasi Pelayanan Umum

1.2. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM tahun 2022 :

- | | |
|--------------|---------------------------|
| Triwulan I | : Januari s.d Maret 2022 |
| Triwulan II | : April s.d Juni 2022 |
| Triwulan III | : Juli s.d September 2022 |
| Triwulan IV | : Oktober s.d Desember |

BAB II ANALISIS

2.1. Data Kuesioner

A. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner

Σ Jenis Kelamin Responden			Σ Usia Responden antara						Status Pekerjaan					
Pria	Wanita	Total	20-28	29-36	37-44	45-52	53-60	Total	Pelajar	Petani/ buruh	Karyawan swasta	PNS	IRT	Total
175	125	300	155	92	76	60	9	600	82	75	66	51	21	300

Catatan :

- Usia responden terendah : 53-60 Jenis Kelamin wanita dengan pekerjaan ibu rumah tangga.
- Usia responden tertinggi : 20-28 Jenis kelamin Pria dengan pekerjaan pelajar

B. Tabel hasil olah data SKM berdasarkan pengelompokan jenis pelayanan, termasuk perbandingannya dengan hasil SKM Tribulan/Semester/Tahun*) sebelumnya :

No	Pengelompokan Jenis Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Yang Diisi Oleh Responden	Σ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1.	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	300	3,75
2.	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	300	3,97
3.	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	300	3,70
4.	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/	300	3,67

	terpublikasi/ terpahami		
5.	Kecepatan selesainya pelayanan	300	3,33
6.	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	300	4,00
7.	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	300	3,98
8.	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	300	3,97
9.	Kemampuan petugas dalam melayani	300	3,83
10.	Sikap perilaku petugas	300	3,93
11.	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	300	3,50
12.	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	300	3,33
13.	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	300	3,67
14.	Ketepatan penanganan pengaduan	300	3,83
	Jumlah dan Rata-Rata	300	52,47

Catatan :

- IKM Terendah ada 2 pelayanan, yakni Kecepatan selesainya pelayanan dan Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana) dengan Nilai IKM 3,33
- IKM Tertinggi adalah 1 Pelayanan yakni Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami dengan nilai IKM 4,00

2.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan Empat (TW IV) diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari penerima layanan publik Kecamatan Kedungjajang yang merupakan penerima layanan dari semua unsur (Subag / Seksi, Sekretaris dan Camat)

a. nilai interval konversi 91,83

b. Mutu pelayanan : **B**

c. Kinerja unit pelayanan : BAIK

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori **BAIK** dengan nilai rata-rata akumulatif adalah **91,83** namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan target nilai IKM yang tertuang pada RPJMD 2018 – 2023 untuk tahun 2022 , maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **mencapai** target kinerja, mengingat target kinerja pada indikator kinerja nilai IKM Pemkab Lumajang tahun 2022 adalah 85., sehingga nilai IKM Kecamatan Kedungjajang **mendukung** capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang.

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan Kecamatan kedungjajang dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 91,83.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3.67, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Publik Kecamatan Kedungjajang memuaskan.

3.2 Saran / Rekomendasi

- Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
- Dalam memaksimalkan penilaian, perlu diketahui kritik dan saran dari pihak-pihak yang menerima pelayanan melalui Forum Konsultasi Publik
- Perlu adanya peningkatan kuantitas Sarana dan Prasarana
- Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang.

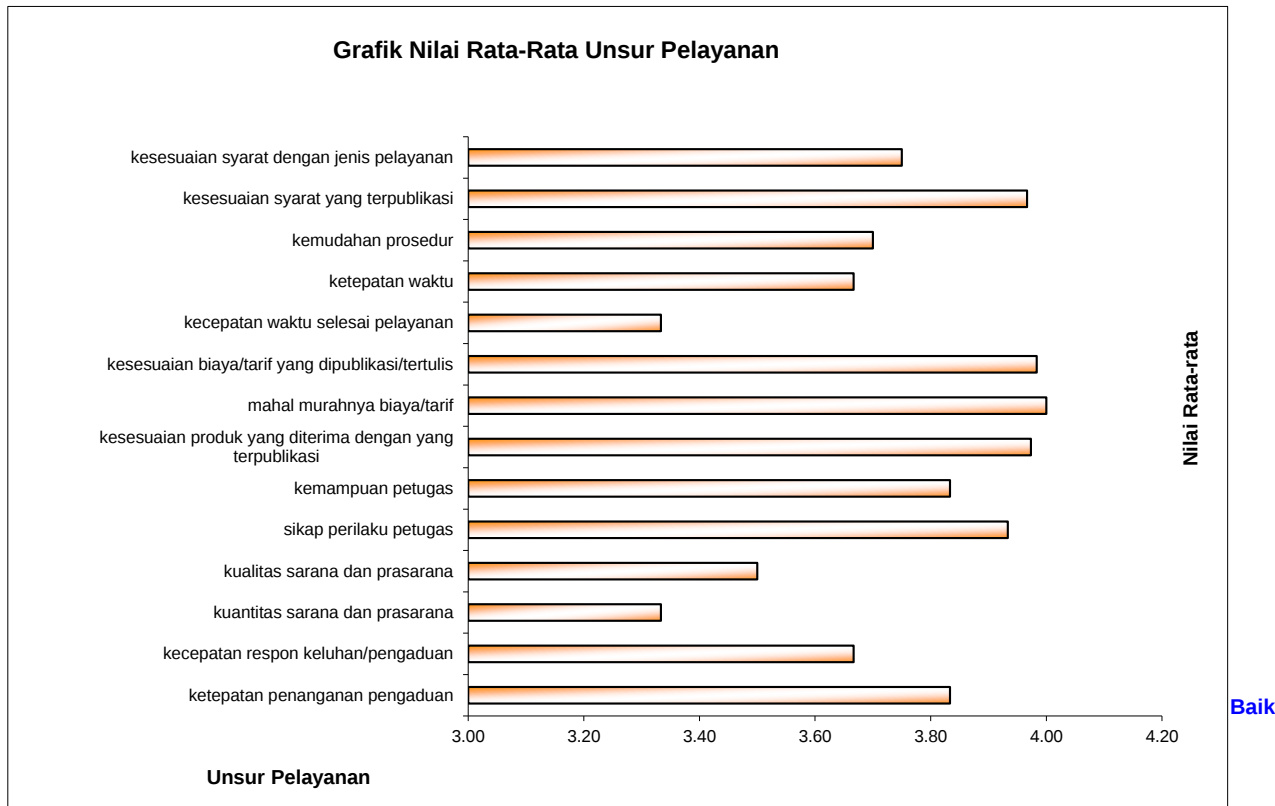
REKAPITULASI IKM KECAMATAN KEDUNGJAJANG
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN IV PERIODE DESEMBER 2022

No.	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan		Total Bobot	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan
1	2	3		4	5	6
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	1,125		3.75
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	1,190		3.97
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	1,110		3.70
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	1,100		3.67
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	1,000		3.33
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	1,195		3.98
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	1,200		4.00
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	1,192		3.97
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	1,150		3.83
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	1,180		3.93
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	1,050		3.50
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	1,000		3.33
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	1,100		3.67
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	1,150		3.83
	Nilai Hasil Survei			15,742		91.83

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.75
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.97
3	kemudahan prosedur	3.70
4	ketepatan waktu	3.67
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.33
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.98
7	mahal murahnya biaya/tarif	4.00
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.97
9	kemampuan petugas	3.83
10	sikap perilaku petugas	3.93
11	kualitas sarana dan prasarana	3.50
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.33
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.67
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.83
	Rata-rata Tertimbang	52.47



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN KEDUNGJAJANG
KABUPATEN LUMAJANG

TRI BULAN I PERIODE MARET TAHUN 2021

NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
91.83	RESPONDEN
	JUMLAH : 600
	JENIS KELAMIN : L : 175 P : 125
	PENDIDIKAN : SD : 10
	SMP : 12
	SMA : 150
	DIII : 12
	S1 : 115
	S2 : 1
	PERIODE SURVEI : BULAN Oktober s.d BULAN Desember 2022

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT