



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN TEMPEH

#BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga
melayani
bangsa

2025

LAPORAN

**PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

SEMESTER II

KECAMATAN TEMPEH
KABUPATEN LUMAJANG



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN TEMPEH

Jl. Sukarno - Hatta No. 128 Telp. (0334) 2805003

TEMPEH - 67371

e-mail : kec_tempeh@lumajangkab.go.id

Lumajang, 7 Januari 2026

Nomor : 000.8.3.4/06/427.85/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Bendel
Perihal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Semester II Tahun 2025

Yth. Bupati Lumajang
Cq. Kepala Bagian Organisasi
Setda Kabupaten Lumajang
di
Lumajang

Menindaklanjuti Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Lumajang tanggal 29 Desember 2025 Nomor : 000.8.3.4/176.16/2025, perihal Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II tahun 2025, maka bersama ini disampaikan Laporan SKM Semester II Tahun 2025 sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa.

CAMAT TEMPEH

ABDILAH IRSYAD, S.STP.
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 19870702 200602 1 002

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN TEMPEH
PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
TAHUN 2025 – SEMESTER II

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa atas segala rahmad, taufik serta hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang semester II tahun 2025 ini. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan administrasi kependudukan.

Dengan Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan adanya masukan dari masyarakat berupa penilaian objektif atas kinerja Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang, penilaian masyarakat ini akan diolah yang kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program di masa mendatang.

Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat ini berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada masyarakat Lumajang yang sudah bekerja sama dengan baik dalam pengisian kuesioner sehingga Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 ini bisa terselesaikan dengan baik, semoga respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam survey kepuasan masyarakat ini dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

DAFTAR ISI

LAPORAN	i
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Metode Analisis SKM.....	6
2.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	7
2.5 Lokasi Pengumpulan Data	8
2.6 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
2.7 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III.....	10
HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	10
3.1 Data Kuesioner	10
3.2 Gambaran Nilai IKM.....	11
3.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
3.4 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir	13
BAB IV	14
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM.....	14
4.1 Rencana Tindak Lanjut.....	14
4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2024 Semester II)	16
BAB V.....	18
KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Kecamatan Tempeh sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Lumajang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan

kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan SKM

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit penyelenggara pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam upaya peningkatan kinerja unit penyelenggara pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan SKM pada Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang dilaksanakan secara terpusat oleh Bagian Organisasi, 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 data dilakukan oleh Bagian Organisasi. Namun, untuk penyusunan laporan hasil pelaksanaan SKM dilaksanakan oleh Kecamatan Tempeh. Selain itu, peran Kecamatan Tempeh selaku Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah: (a) menyediakan data pengguna layanan, dan (b) menyusun rencana tindak lanjut dan (c) menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara elektronik (*google form*) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta tambahan 2 unsur pelayanan mendasari Pedoman MCP KPK tahun 2025 dengan jumlah 6 pertanyaan tambahan. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang yaitu:

- a. **Unsur 1 – Persyaratan layanan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- b. **Unsur 2 – Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Unsur 3 – Waktu layanan:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Unsur 4 – Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. **Unsur 5 – Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. **Unsur 6 – Kompetensi atau kemampuan pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. **Unsur 7 – Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Unsur 8 – Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Unsur 9 – Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- j. **Unsur 10 – Transparansi pelayanan:** Transparansi pelayanan adalah sebuah keterbukaan penyediaan informasi yang jelas tentang standar pelayanan dan kemudahan akses informasi pelayanan.
- k. **Unsur 11 – Integritas petugas pelayanan:** Integritas petugas pelayanan merupakan sebuah perilaku yang menunjukkan konsistensi

atas sikap kejujuran atau yang menunjukkan kebenaran dari tindakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Dimana unsur 10 dan unsur 11 merupakan unsur tambahan dalam area pengawasan yang dilakukan oleh KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) dalam lingkup pelayanan publik.

Sebagaimana diketahui mendasari Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil dari pelaksanaan SKM akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

2.3 Metode Analisis SKM

- a. 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. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. 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
- b. jumlah pertanyaan pada kuesioner terdapat 15 pertanyaan utama dengan tujuan untuk mengetahui persepsi responden atau pengguna layanan atas performansi / kinerja UP3 yang terdiri dari 9 pertanyaan mendasari 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat dan 6 pertanyaan mendasari 2 unsur pengawasan pada area pelayanan publik. 2 Unsur tambahan yaitu unsur transparansi pelayanan terdiri dari keterbukaan informasi dan kemudahan akses pelayanan serta unsur integritas petugas pelayanan terdiri dari perilaku petugas

pelayanan yang terhindar dari perilaku korupsi seperti suap, pungutan liar, gratifikasi dan nepotisme.

2.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat

Untuk pengukuran tingkat kepuasan responden digunakan skala Likert dengan jumlah genap Sebagaimana ketentuan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 untuk pengukuran unit pelayanan publik, yakni menggunakan skala Likert (1 – 4) untuk kuesioner dan kemudian dikonversi menggunakan skala 100 untuk analisa. Skala dan interval konversi, serta keterangan nilai atau predikat nilai hasil SKM :

Tabel 1. Nilai Interval dan Nilai Mutu Pelayanan

NILAI	SKALA/ RANGE NILAI	INTERVAL (100)	MUTU PELAYAN AN	PREDIKAT NILAI MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

IKM diukur berdasarkan skor nilai rata-rata (*mean score*) jawaban dari topik pertanyaan yang menjadi parameter. Hal ini karena antar kategori responden dan parameter diasumsikan memiliki bobot yang sama. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan baik unsur pelayanan versi Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 maupun unsur pelayanan versi MCP KPK. Pada penghitungan IKM terhadap 9 indikator pelayanan dan 2 indikator pelayanan tambahan setiap unsur pelayanan

yang dihitung memiliki komponen penimbang yang sama. Guna mempermudah interpretasi atas hasil dari IKM, selanjutnya hasil dari IKM tersebut akan dikonversikan dengan nilai dasar sebesar 25, sehingga nantinya akan didapatkan nilai interval konversi dan penilaian mutu pelayanan.

2.5 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data responden dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui *link google form* yang dilakukan secara terpusat dan dikirimkan oleh petugas dari Bagian Organisasi Setda.

2.6 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tiap 1 (satu) semester dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pengambilan data sampel responden	20 Oktober - 10 November 2025	22 hari
2.	Pengiriman kuesioner ke responden	20 Oktober – 10 November 2025	22 hari
3.	Pengolahan data	11 November – 17 Desember 2025	37 hari
4.	Penyampaian hasil SKM	18 - 24 Desember 2025	7 hari
5.	Penyusunan laporan SKM	18 - 31 Desember 2025	14 hari

2.7 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan

pada Kecamatan Tempoh Kabupaten Lumajang yakni sebanyak 26 orang setelah dilakukan penyaringan data populasi yang tersedia. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 25 orang.

Tabel 3. Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
>10	seluruhnya	220	140	1300	297
10	10	230	144	1400	302
15	14	240	148	1500	306
20	19	250	152	1600	310
25	24	260	155	1700	313
30	28	270	159	1800	317
35	32	280	162	1900	320
40	36	290	165	2000	322
45	40	300	169	2200	327
50	44	320	175	2400	331
55	48	340	181	2600	335
60	52	360	186	2800	338
65	56	380	191	3000	341
70	59	400	196	3500	346
75	63	420	201	4000	351
80	66	440	205	4500	354
85	70	460	210	5000	357
90	73	480	214	6000	361
95	76	500	217	7000	364
100	80	550	226	8000	367
110	86	600	234	9000	368
120	92	650	242	10000	370
130	97	700	248	15000	375
140	103	750	254	20000	377
150	108	800	260	30000	379
160	113	850	265	40000	380
170	118	900	269	50000	381
180	123	950	274	75000	382
190	127	1000	278	100000	384
200	132	1100	285		
210	136	1200	291		

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA

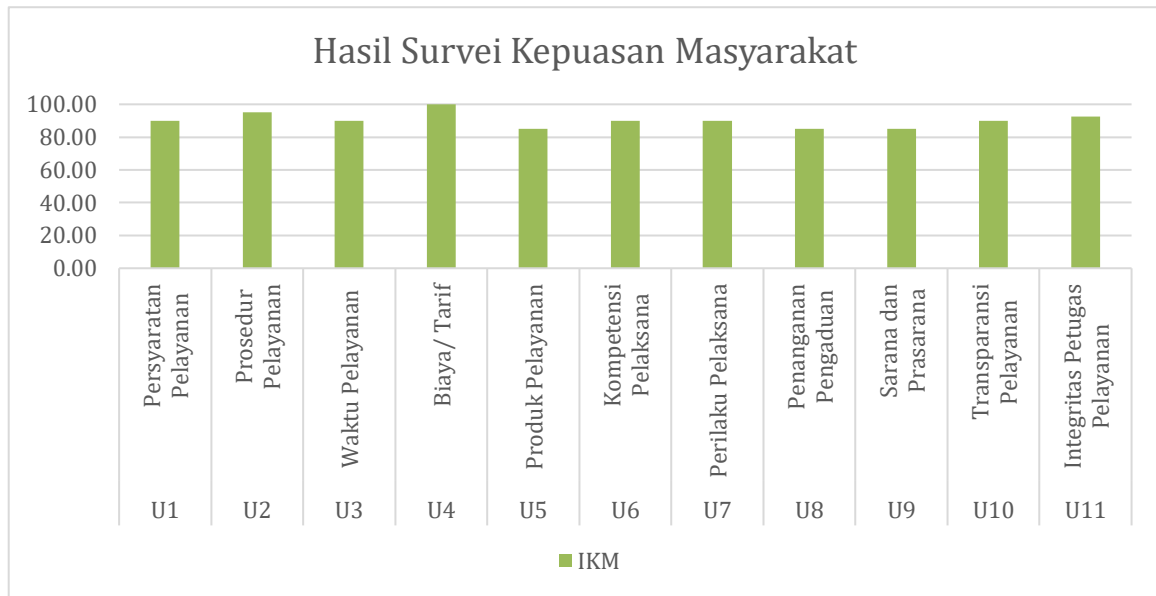
3.1 Data Kuesioner

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM pada Semester II tahun 2025 pada Kecamatan Tempel Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai SKM Per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	PREDIKAT NILAI MUTU
U1	Persyaratan Layanan	3.60	90.00	Sangat Baik
U2	Prosedur Layanan	3.80	95.00	Sangat Baik
U3	Waktu Layanan	3.60	90.00	Sangat Baik
U4	Biaya/ Tarif	4.00	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3.40	85.00	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.60	90.00	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.60	90.00	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3.40	85.00	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.40	85.00	Baik
U10	Transparansi Pelayanan	3.60	90.00	Sangat Baik
U11	Integritas Petugas Pelayanan	3.70	92.50	Sangat Baik

Gambar Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur



3.2 Gambaran Nilai IKM

Sebagaimana tabel hasil olah data SKM Semester II tahun 2025 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang, yaitu :

VERSI PERMENPAN 14/2017		
IKM	:	90,00
NILAI MUTU	:	A
PREDIKAT	:	Sangat Baik

VERSI PENGAWASAN KPK		
IKM	:	91,25
NILAI MUTU	:	A
PREDIKAT	:	Sangat Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut di atas dapat dikategorikan A (Sangat Baik) baik versi Permenpan 14/2017 dan versi KPK, hal ini dikarenakan Kecamatan Tempeh telah berkomitmen untuk melakukan berbagai upaya perbaikan berupa:

1. Lebih mengoptimalkan publikasi tentang Persyaratan Pelayanan melalui media elektronik dan non elektronik.
2. Memberikan arahan kepada Operator SIAK untuk menyelesaikan pengajuan dokumen kependudukan sesuai SP yang telah ditetapkan.

3. Memberikan arahan kepada petugas pelayanan untuk menghindari pungli dan menolak gratifikasi dalam bentuk apapun.

3.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Adapun unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu : Produk Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,40.
2. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00, Prosedur Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,80, selanjutnya Integritas Petugas Pelayanan mendapatkan nilai 3,70.

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari saran/kritik yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran/kritik/aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. Sosialisasikan pelayanan lebih massive melalui platform media yang ada
- b. Petugas KTP-el lebih ramah lagi dalam melayani masyarakat

Adapun kondisi permasalahan/kelemahan dari unsur pelayanan dapat digambarkan dan dijelaskan sebagai berikut :

1. Tidak semua pengguna layanan memiliki akses internet atau literasi digital yang memadai untuk mengakses layanan daring.
2. Petugas pelayanan kurang mendapat pelatihan customer service, komunikasi interpersonal, dan pelayanan berorientasi kepuasan pelanggan.

Dalam rangka mempertahankan sekaligus meningkatkan unsur pelayanan berupa transparansi pelayanan dan integritas petugas penyelenggara pelayanan sebagai upaya dalam melakukan pencegahan praktik maladministrasi dan perilaku korupsi, maka Kecamatan Tempeh Pemerintah Kabupaten Lumajang berkomitmen dan berupaya untuk:

1. Mengimplementasikan Kode Etik Pelayanan Publik
2. Meningkatkan Sistem Pengawasan Internal

3. Mengoptimalkan Penggunaan Teknologi Informasi
4. Menyusun dan menetapkan SP serta SOP untuk memastikan Pelayanan Publik berjalan konsisten, efisien, efektif dan sesuai standar kualitas.

3.4 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 3. Tren nilai SKM Tahun 2021-2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi cenderung turun di tahun 2024 dan Kembali meningkat di tahun 2025, kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 22 Januari 2026. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2025

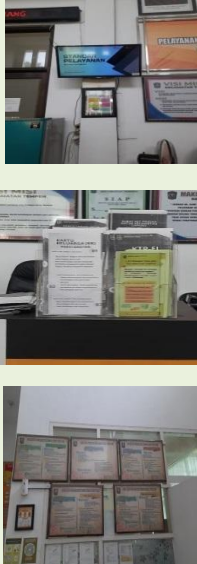
No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
1	Persyaratan Pelayanan	Sosialisasi dan Publikasi Persyaratan Pelayanan Melalui Website dan Media Sosial	√				Kasi Pelayanan Umum	
2	Prosedur Pelayanan	Mengimplementasikan Prosedur Pelayanan sesuai SP	√				Kasi Pelayanan Umum	



No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
3	Waktu Pelayanan	Mengimplementasikan Waktu Pelayanan sesuai SP	√				Camat Sekcam Kasi Pelayanan Umum	
4	Produk Pelayanan	Sosialisasi dan Publikasi Produk Pelayanan Melalui Website dan Media Sosial	√				Kasi Pelayanan Umum	
5	Penanganan Pengaduan	Menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan terkoordinasi	√				Kasi Pelayanan Umum	
6	Sarana dan Prasarana	Melakukan perbaikan dan pemenuhan sarana dan prasarana yang kurang memadai		√			Camat Sekcam Kasi Pelayanan Umum	

4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2024 Semester II)

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada periode sebelumnya, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode 2024

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
1	Persyaratan Pelayanan	Lebih mengoptimalkan publikasi tentang Persyaratan Pelayanan melalui media elektronik dan non elektronik	Mempublikasikan Persyaratan Pelayanan melalui media elektronik dan non elektronik			Ditindaklanjuti pada tanggal 04-09-2025

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
2	Waktu Pelayanan	Memberikan arahan kepada Operator SIAK untuk menyelesaikan pengajuan dokumen kependudukan sesuai SP yang telah ditetapkan	Mengadakan rapat staf untuk mensosialisasikan waktu pelayanan sesuai SP		Adanya kerusakan pada alat pencetak KTP-el mengakibatkan waktu penyelesaian cetak KTP-el tidak sesuai SP	Ditindaklanjuti pada tanggal 15-09-2025
3	Tarif/Biaya	Memberikan arahan kepada petugas pelayanan untuk menghindari pungli dan menolak gratifikasi dalam bentuk apapun	Mengadakan rapat staf untuk mensosialisasikan Kode Etik Pelayanan			Ditindaklanjuti pada tanggal 15-09-2025

Berdasarkan data diatas maka dapat diketahui bahwa rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%). Rata-rata penyelesaian rencana tindak lanjut dilaksanakan selama 6 bulan sejak disusunnya rencana tindak lanjut hasil SKM periode sebelumnya.

Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain :

1. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi
2. Mengoptimalkan penggunaan sarana dan prasarana yang ada
3. Mengoptimalkan kompetensi SDM yang ada.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan SKM selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 90,00. Meskipun demikian, hasil SKM Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang menunjukkan mengalami Penurunan dan kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 (semester II).
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan sekaligus menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Produk Pelayanan, Penanganan Pengaduan dan Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai yang tinggi atau baik dan patut untuk dipertahankan yaitu Biaya / tarif, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana.
- Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang juga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut tahun 2025 sebanyak 100%.
- Selanjutnya guna peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang Kecamatan Tempeh berkomitmen untuk selalu melakukan perbaikan secara konsisten dan berkelanjutan.

Lumajang, 31 Desember 2025


CAMAT TEMPEH

ABDILAH IRSYAD, S.STP.
NIP. 19870702 200602 1 002

LAMPIRAN-LAMPIRAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Assalamualaikum Wr. Wb.

Selamat pagi / siang / malam

Salam sejahtera bagi kita semua

Kami dari Kecamatan Tempeh, sedang melakukan survei kepuasan masyarakat tahun 2025.

Ayo berikan suara Anda! isi survei kami sekarang berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu ketika menggunakan layanan kami dan berinteraksi dengan petugas layanan kami.

survei ini hanya membutuhkan waktu \pm 10 menit untuk penyelesaiannya. hasil survei akan kami gunakan murni untuk perbaikan kualitas pelayanan yang kami berikan.

Atas perhatian, bantuan dan partisipasi yang diberikan kami sampaikan terimakasih.

*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

1. Tanggal pengisian kuesioner *

Contoh: 7 Januari 2019

2. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

Laki-Laki

Perempuan

3. Apakah Anda termasuk dalam masyarakat kelompok rentan? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Lansia (usia 60 tahun ke atas)
- Ibu hamil atau ibu menyusui
- Disabilitas
- Korban Bencana Alam atau Sosial
- Tidak

4. Usia (Tahun) *

5. Pendidikan terakhir yang ditamatkan responden *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Tidak sekolah
- SD/Sederajat
- SMP/Sederajat
- SMA/Sederajat
- D-1
- D-2
- D-3
- D-4
- S-1
- S-2
- S-3

6. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ASN (PNS/PPPK)
- TNI
- POLRI
- Petani
- Karyawan Swasta
- Wiraswasta
- Pelajar
- Mahasiswa
- Tidak Bekerja
- Pensiunan
- lain-lain

7. Alamat/Domisili *

Data Persepsi

8. 1. Apakah persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

9. 2. Apakah prosedur pelayanannya mudah? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

10. 3. Apakah waktu pelayanannya cepat? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

11. 4. Bagaimana biaya/tarif dalam pelayanannya? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

12. 5. Apakah produk pelayanan sesuai dengan hasil pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

13. 6. Apakah petugas pelayanan memiliki kompetensi/kemampuan? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

14. 7. Apakah petugas pelayanan sopan dan ramah? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

15. 8. Bagaimana sarana/ media penyampaian pengaduan layanan? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

16. 9. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

17. 10. Secara keseluruhan, seberapa puas Anda terhadap layanan yang telah diberikan? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

Pengukuran Perilaku Anti-Korupsi

18. 11. Standar dan prosedur pemberian layanan diinformasikan dengan jelas. *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

19. 12. Informasi pelayanan dipublikasikan di berbagai media dan mudah diakses. *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

20. 13. Tidak ada pungutan liar (pungli) oleh petugas pelayanan. *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

21. 14. Tidak ada percaloan/ perantara pada unit pelayanan ini. *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

22. 15. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas oleh petugas di luar ketentuan. *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

23. 16. Tidak ada nepotisme/ diskriminasi pelayanan. *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Data Input Masukan

24. 17. Seberapa mudah Bapak/Ibu memahami pertanyaan-pertanyaan diatas? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Mudah

Tidak Mudah

Mudah

Sangat Mudah

25. 18. Seberapa mudah bapak/Ibu menggunakan aplikasi survei ini? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Mudah

Tidak Mudah

Mudah

Sangat Mudah

Kalimat Penutup

Terima kasih atas partisipasi bapak/Ibu untuk mengisi survei ini. Seluruh data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan akan kami jamin kerahasiannya dan hanya akan kami gunakan murni untuk perbaikan kualitas pelayanan yang kami berikan

26. Saran / kritik / apresiasi Kecamatan Tempeh? *

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

KECAMATAN TEMPEH

SEMESTER II TAHUN 2025

PERIODE SURVEI BULAN JULI s/d DESEMBER 2025

NILAI MUTU PELAYANAN : BAIK

VERSI KEMENPAN RB

90

NILAI MUTU PELAYANAN : BAIK

VERSI KEMENPAN KPK

91,25

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG SAUDARA BERIKAN,
MASUKAN SAUDARA SANGAT BERMANFAAT BAGI PERBAIKAN DAN PENINGKATAN MUTU
PELAYANAN YANG KAMI BERIKAN KEPADA SAUDARA