



BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga
melayani
bangsa

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN TEMPEH
TRIBULAN 1 TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas kuasa dan petunjuknya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Pemerintah Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang Bulan Januari s/d Maret Tahun 2023 ini selesai disusun. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut merupakan wujud komitmen Pemerintah Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang dalam menjalankan proses Reformasi Birokrasi khususnya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Laporan ini merupakan bentuk evaluasi Kinerja Pelayanan Administrasi Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan untuk terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakannya, karena masyarakatlah komponen yang paling berhak menilai kualitas pelayanan yang diterimanya.

Kepada seluruh anggota Tim penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Tempeh Kabupaten Luamajang dan Kepala Bagian Organisasi Sekretaris Daerah Kabupaten Lumajang, tidak lupa kami haturkan terimakasih atas segala sumbangsihnya dalam pengumpulan dan pengolahan data hingga tersusunnya laporan ini. Semoga apa yang telah dikerjakan memberikan manfaat bagi masyarakat dan Pemerintah Kecamatan Tempeh.

Lumajang, 17 Juli 2023

Camat Tempeh



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

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| KATA PENGANTAR..... | 1 |
| DAFTAR TABEL..... | 3 |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 4 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 4 |
| 1.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) | 5 |
| 1.3. Metode..... | 5 |
| 1.4. Tim SKM | 8 |
| 1.5. Jadwal Pelaksanaan SKM | 8 |
| BAB II ANALISIS..... | 9 |
| 2.1. Data Kuesioner | 9 |
| 2.2. PEMBAHASAN | 10 |
| BAB III PENUTUP | 12 |
| 3.1. Kesimpulan | 12 |
| 3.2. Saran / Rekomendasi..... | 12 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|---|
| Tabel 1. 1 Variabel Harapan..... | 6 |
| Tabel 1. 2 Variabel performansi/kinerja..... | 7 |
| Tabel 1. 3 Variabel Harapan..... | 7 |
| Tabel 1. 4 Variabel Performansi..... | 7 |
| Tabel 2. 1 Olah data..... | 9 |

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 surei 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 Kantor Kecamatan Tempeh 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 performansi / kinerja dan 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, dimana
6. Uji validitas menggunakan Kendall Tau Adapun nilai uji validitas, sebagai berikut :
 - a. Variabel harapan

Tabel 1. 1 Variabel Harapan

| Variabel Harapan | Koefisien Korelasi Kendall's Tau-b | Hasil | Kesimpulan |
|-------------------------|---|---------------|-------------------|
| 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

Tabel 1. 2 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

Tabel 1. 3 Variabel Harapan

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

b. Variabel performansi

Tabel 1. 4 Variabel Performansi

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

8. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan bantuan *toolpak* 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 Bagian Organisasi terdiri dari:

- a. 1 orang Penanggungjawab, yaitu Sub Koordinator Sub Substansi Tata Laksana pada Bagian Organisasi yang bertugas melakukan sampling dan olah data.
- b. 6 orang admin yang bertugas mengirimkan kuesioner elektronik kepada responden tersampling.

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 : 12 Mei 2023.

BAB II ANALISIS

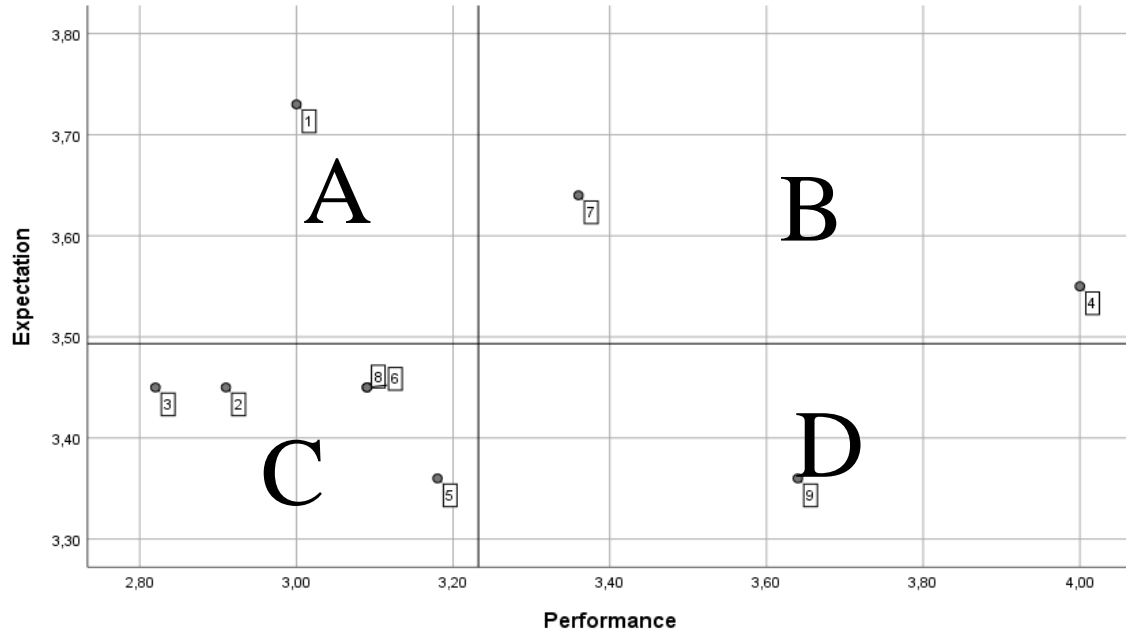
2.1. Data Kuesioner

A. Berdasarkan olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM tribulan I tahun 2023 pada Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Olah data

| Unsur | Performansi | Harapan |
|--------------|-------------|---------|
| U1 | 3,00 | 3,73 |
| U2 | 2,91 | 3,45 |
| U3 | 2,82 | 3,45 |
| U4 | 4,00 | 3,55 |
| U5 | 3,18 | 3,36 |
| U6 | 3,09 | 3,45 |
| U7 | 3,36 | 3,64 |
| U8 | 3,09 | 3,45 |
| U9 | 3,64 | 3,36 |
| NRR | 3,23 | 3,49 |
| KONV. | 80,81 | 87,37 |
| MUTU | B | B |

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



2.2. Pembahasan

A. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 1 unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan). 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 Tempeh perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 2 unsur pelayanan, yaitu 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 Tempeh agar tetap memepertahankan kualitas pelayanannya pada unsur tersebut.

3. Pada kuadran C terdapat 5 unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan), 3 (waktu pelayanan), 5 (produk pelayanan), 6 (kompetensi pelaksana) dan 8 (kualitas prasarana dan sarana). 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 9 (pengelolaan pengaduan). 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 Tempeh ke depan agar lebih memfokuskan perbaikan pelayanannya pada unsur yang terdapat kuadran A. Selanjutnya melakukan perbaikan pada kuadran C.

2.3. Perhitungan

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

- a. Nilai Interval Konversi : **80,81**
- b. Mutu pelayanan : **B**
- c. Kinerja unit pelayanan : **Baik**

2.4. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori B (Baik) dengan nilai rata-rata akumulatif adalah **80,81**, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **sesuai dengan** harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, mengingat performansi / kinerja **lebih rendah** daripada harapan masyarakat.

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Nilai IKM = 80,81
2. Prioritas Perbaikan unsur pelayanan di UP3 Kecamatan Tempeh Kabupaten Luamajang ada 6 yaitu :
 - a. Persyaratan Pelayanan
 - b. Waktu Penyelesaian Pelayanan
 - c. Spesifikasi Produk
 - d. Kompetensi Pelaksana
 - e. Kualitas Sarana dan Prasarana
 - f. Prosedur Pelayanan
3. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan patut dipertahankan

3.2. Saran / Rekomendasi

1. Saran perbaikan bagi UP3 Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi ada 4 (empat) yaitu :
 - a. Agar pelayanan lebih cepat lagi
 - b. Agar tida menerima calo dalam pengurusan dokumen apapun
 - c. Agar pelayanan surat pindah antar Kecamatan/ Desa bisa dipercepat lagi tanpa melalui Desa, karena jika melalui Desa akan lebih dari 1 (satu) hari, termasuk mengeluarkan biaya untuk cetak pasfoto dan lain sebagainya. Hal ini sesuai dengan peraturan yang berlaku
 - d. Agar prosdur pengurusan surat pindah KK diperjelas, karena pengalaman tidak mengenakan saat mengurus surat pindah KK yang serasa dioper kesana kemari.