



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

**KECAMATAN TEMPEH**

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

**TEMPEH - 67371**

e-mail : kec\_tempeh@lumajangkab.go.id

Lumajang, 22 Januari 2025

Nomor : 000.8.3.4/ 55 /427.85/2025  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 ( Satu ) Berkas  
Perihal : Laporan SKM Semester II  
Tahun 2024

Yth. Sekretaris Daerah  
Cq Kepala Bagian Organisasi  
Setda Kabupaten Lumajang

di.

LUMAJANG

Bersama ini kami kirimkan dengan hormat Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024 Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan maklum dan terima kasih.





PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
KECAMATAN TEMPEH

**#BerAKHLAK** **#bangga**  
melayani bangsa  
berprestasi melayani berakhlak berkeadilan  
berkeadilan berkeadilan berkeadilan

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER II TAHUN 2024

KECAMATAN TEMPEH  
KABUPATEN LUMAJANG

 kecamatan tempeh  kec.tempeh  tempeh.lumajangkab.go.id  (0334) 2805003

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa atas segala rahmat, taufik serta hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) pada Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang semester II tahun 2024 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 2024 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

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Metode Analisis SKM .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	7
BAB III.....	9
HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA .....	9
3.1 Data Kuesioner.....	9
3.2 Analisis IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	11
3.3 Gambaran Nilai IKM (Versi Menpan RB) .....	12
3.4 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
3.5 Gambar Nilai IKM (Versi KPK).....	15
3.6 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	15
3.7 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir .....	15
BAB IV.....	16
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM.....	16
4.1 Rencana Tindak Lanjut.....	16
4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2023) .....	17
BAB V .....	20
KESIMPULAN .....	20
LAMPIRAN-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 mengamankan 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 Kabupaten Lumajang 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 Survei Kepuasan Masyarakat**

- 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 Survei Kepuasan Masyarakat;
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

Survei Kepuasan Masyarakat 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 dan melaporkan hasil survei seluruhnya dilaksanakan oleh Bagian Organisasi. Sementara peran Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah : (a) menyediakan data pengguna layanan, dan (b) 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 dengan tambahan 2 unsur pelayanan sebagaimana Pedoman MCP KPK tahun 2024. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang yaitu :

- a. **Unsur 1 – Persyaratan** : 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 penyelesaian** : 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 pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
- g. **Unsur 7 – Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Unsur 8 – 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).
- i. **Unsur 9 – Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 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.

### 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. 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. analisis data 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.

- c. olah data menggunakan SPSS versi 26, dimana terdapat 2 variabel yang digunakan yaitu variabel performansi / kinerja dan variable harapan.
- d. jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 22 pertanyaan. 11 pertanyaan untuk mengetahui persepsi harapan responden, dan 11 pertanyaan untuk mengetahui persepsi responden atas performansi / kinerja UP3. 11 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; sarana dan prasarana; transparansi pelayanan dan integritas petugas pelayanan. Adapun daftar pertanyaan pada kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Daftar Pertanyaan kuesioner SKM

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh UP3?	Menurut Saudara seberapa penting KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh UP3?	Menurut Saudara seberapa penting PROSEDUR PELAYANAN (ringkas dan tidak berbelit-belit) yang diterapkan oleh UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KECEPATAN PELAYANAN yang diberikan oleh petugas UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif yang ditetapkan oleh UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting besaran BIAYA/TARIF PELAYANAN (murah/gratis) yang ditetapkan terhadap pelayanan yang diberikan?
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk	Menurut Saudara, seberapa penting KESESUAIAN PRODUK

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
	<p>pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan di UP3 dengan hasil yang diberikan saat memberikan pelayanan kepada Saudara?</p>	<p>PELAYANAN yang diberikan kepada Saudara, antara yang dicantumkan dengan hasil yang Saudara terima?</p>
6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?</p>	<p>Menurut Saudara, seberapa penting KOMPETENSI PETUGAS PELAYANAN (Keterampilan dan Pengetahuan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?</p>
7	<p>Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas di UP3 (kesopanan dan keramahan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?</p>	<p>Menurut Saudara, seberapa penting SIKAP DAN PERILAKU PETUGAS PELAYANAN (Sopan, Respek, Ramah dan Perhatian) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?</p>
8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas prasarana dan sarana yang ada di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?</p>	<p>Menurut Saudara, seberapa penting FASILITAS PRASARANA DAN SARANA (Dalam kondisi baik dan lengkap diperlukan saat memberikan pelayanan kepada Saudara?</p>
9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?</p>	<p>Menurut Saudara, seberapa penting KEBERADAAN PELAYANAN PENGADUAN di UP3?</p>
10	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan (keterbukaan informasi dan kemudahan akses informasi pelayanan) yang dijalankan di UP3 saat memberikan pelayanan</p>	<p>Menurut Saudara, seberapa penting KETERBUKAAN INFORMASI DAN KEMUDAHAN AKSES INFORMASI PELAYANAN di UP3?</p>

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
	kepada Saudara?	
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku integritas petugas pelayanan di UP3 saat memberikan layanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting SIKAP ATAU PERILAKU INTEGRITAS BAGI PETUGAS PELAYANAN di UP3?

#### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pengambilan data responden	21 - 25 Oktober 2024	4 hari
2.	Pengiriman kuesioner ke responden	15 – 29 November 2024	14 hari
3.	Pengolahan Data	10 November – 6 Desember 2024	26 hari
4.	Penyampaian hasil SKM	9 – 13 Desember 2024	4 hari

#### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang yakni sebanyak 826 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 127 orang.

Tabel 3. Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampei (n)	Populasi (N)	Sampei (n)	Populasi (N)	Sampei (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA

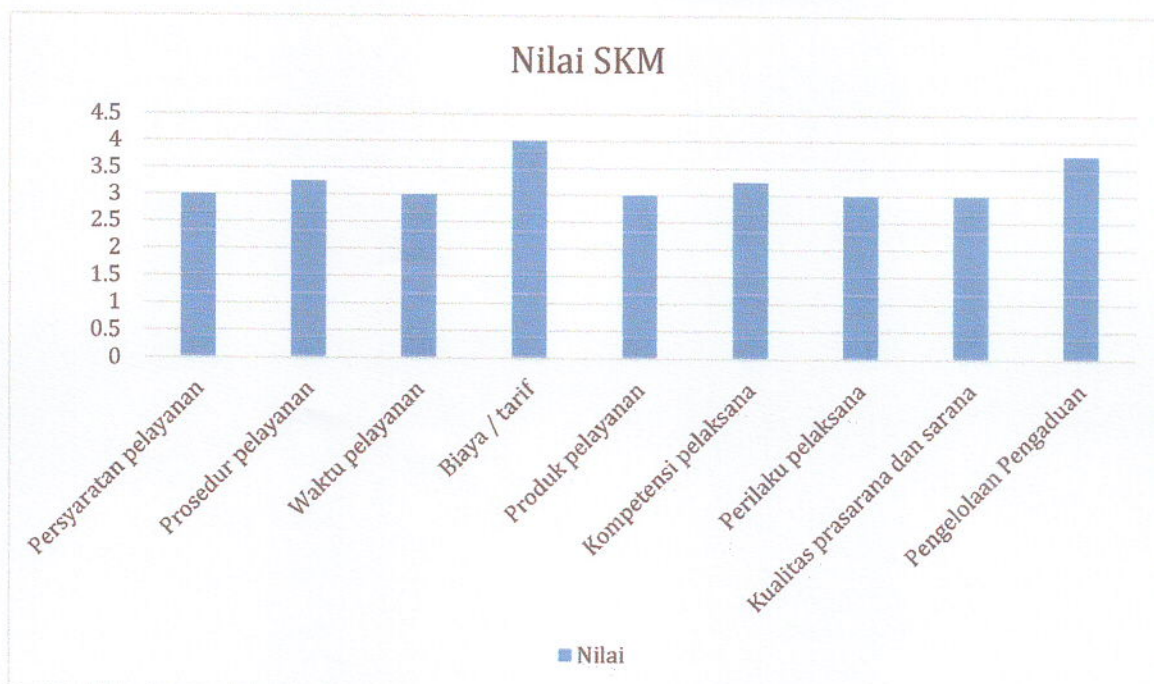
#### 3.1 Data Kuesioner

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM pada Semester II tahun 2024 pada Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

Tabel 4. Nilai SKM Per Unsur (Versi Menpan RB)

UNSUR	VARIABEL INDEKS	
	Kinerja	Harapan
Unsur 1	3.10	3.40
Unsur 2	3.20	3.40
Unsur 3	2.90	3.60
Unsur 4	3.20	3.10
Unsur 5	3.00	3.30
Unsur 6	3.00	3.40
Unsur 7	3.00	3.40
Unsur 8	2.60	3.40
Unsur 9	3.60	3.30
NRR	3.07	3.37
KONVERSI	76.67	84.17
MUTU	B	B

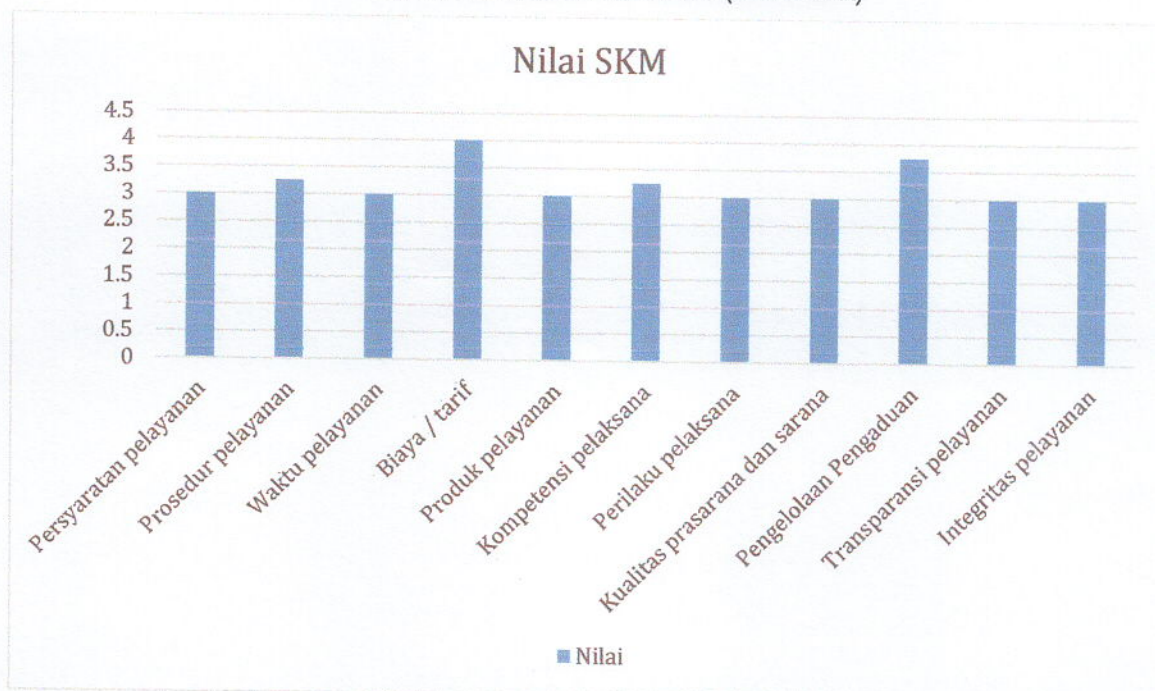
Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur (Menpan RB)



Tabel 4. Nilai SKM Per Unsur (Versi KPK)

UNSUR	VARIABEL INDEKS	
	Kinerja	Harapan
PELAYANAN		
Unsur 1	3.10	3.40
Unsur 2	3.20	3.40
Unsur 3	2.90	3.60
Unsur 4	3.20	3.10
Unsur 5	3.00	3.30
Unsur 6	3.00	3.40
Unsur 7	3.00	3.40
Unsur 8	2.60	3.40
Unsur 9	3.60	3.30
Unsur 10	3.10	3.20
Unsur 11	3.10	3.40
NRR	3.07	3.35
KONVERSI	76.82	83.86
MUTU	B	B

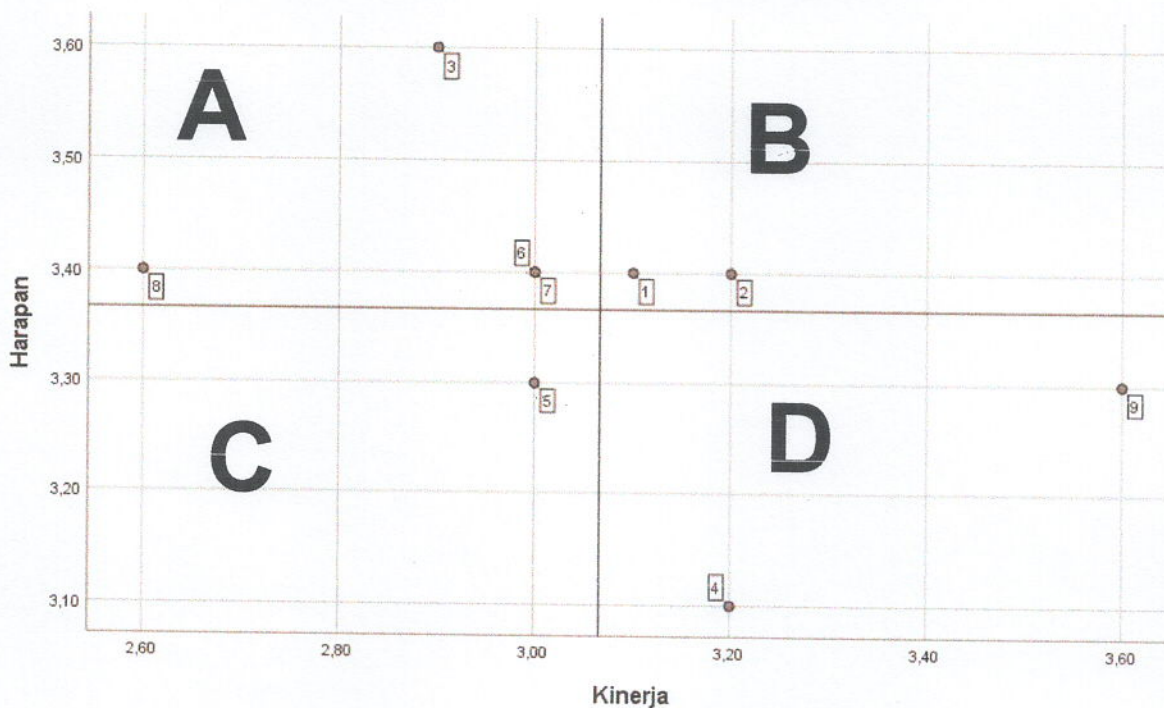
Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur (Versi KPK)



### 3.2 Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM Semester I tahun 2024 pada Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut:

Grafik 2. Diagram IPA hasil SKM (Versi Menpan RB)



#### PEMBAHASAN :

A. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 4 (empat) unsur pelayanan, yaitu 3 (waktu pelayanan), 6 (kompetensi pelaksana), 7 (perilaku pelaksana), 8 (kualitas sarana dan prasarana). Artinya adalah bahwa 4 (empat) unsur pelayanan tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, namun demikian Kecamatan Tempeh belum dapat memberikan kualitas pelayanan tersebut secara baik dan optimal sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, Kecamatan

- Tempeh perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur pelayanan tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan) dan 2 (prosedur pelayanan). Artinya adalah bahwa 2 (dua) unsur pelayanan tersebut dinilai penting oleh pengguna layanan, dan Kecamatan Tempeh telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, Kecamatan Tempeh agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan pada unsur pelayanan tersebut.
  3. Pada kuadran C terdapat 1 (satu) unsur pelayanan, yaitu dan 5 (produk pelayanan). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 1 (satu) unsur pelayanan tersebut kurang penting, ternyata Kecamatan Tempeh juga belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu dan Kecamatan Tempeh tetap perlu melakukan perbaikan terhadap unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.
  4. Pada kuadran D terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 4 (biaya / tarif) dan 9 (pengelola pengaduan). Artinya, meskipun unsur pelayanan tersebut dianggap kurang penting bagi pengguna layanan, namun secara kinerja Kecamatan Tempeh dapat memberikan pelayanan yang sangat tinggi pada unsur pelayanan tersebut, sehingga dan Kecamatan Tempeh tetap dapat mempertahankan kinerja pada unsur pelayanan ini.

### 3.3 Gambaran Nilai IKM

Sebagaimana tabel hasil olah data SKM Semester II tahun 2024 Versi Menpan RB diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang, yaitu :

- a. Nilai interval konversi : 76,67
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut di atas dapat dikategorikan **B (Baik)** dengan nilai rata-rata kumulatif adalah 3,07, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **belum sesuai** jika dibandingkan dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, mengingat pada variable performansi / kinerja **lebih rendah** daripada harapan masyarakat.

### 3.4 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

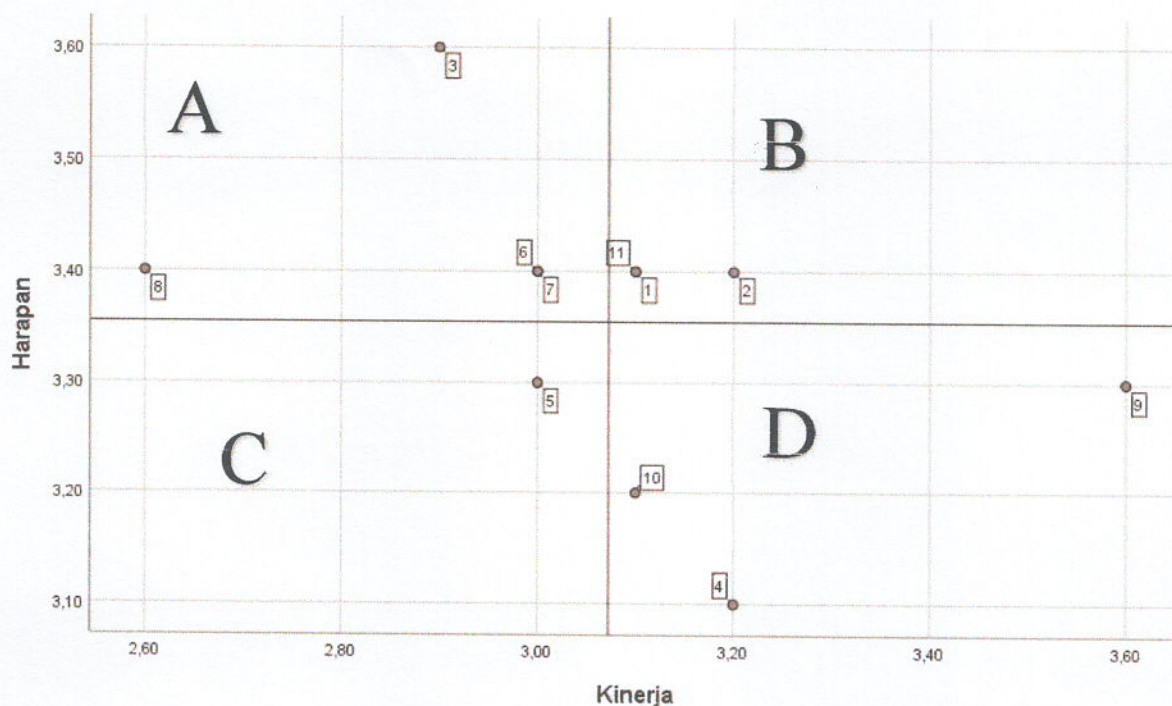
1. Adapun 2 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu : Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 2,60, selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 2,90, selanjutnya Produk Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,00, selanjutnya Kompetensi Pelaksana yang

mendapatkan nilai 3,00, dan selanjutnya Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,00.

2. Sedangkan 4 unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengelola Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,60, selanjutnya Biaya Tarif yang mendapatkan nilai 3,20, selanjutnya Prosedur Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,20, dan selanjutnya Persyaratan Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,10.

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari saran/kritik yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada saran/kritik/aduan (NIHIL) yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

Grafik 2. Diagram IPA hasil SKM (Versi KPK)



#### PEMBAHASAN :

A. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 4 (empat) unsur pelayanan, yaitu 3 (waktu pelayanan), 6 (kompetensi pelaksana), 7 (perilaku pelaksana) dan 8 (kualitas prasarana dan sarana). Artinya adalah bahwa 4 (empat) unsur pelayanan tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, namun demikian Kecamatan Tempeh belum dapat memberikan kualitas pelayanan tersebut secara baik dan optimal sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, Kecamatan Tempeh perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur pelayanan tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan), 2 (prosedur pelayanan), dan 11 (integritas petugas pelayanan). Artinya adalah bahwa 3 (tiga) unsur pelayanan tersebut dinilai penting oleh

pengguna layanan, dan Kecamatan Tempeh telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, Kecamatan Tempeh agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan pada unsur pelayanan tersebut.

3. Pada kuadran C terdapat 1 (satu) unsur pelayanan, yaitu 5 (produk pelayanan). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 1 (satu) unsur pelayanan tersebut kurang penting, ternyata Kecamatan Tempeh juga belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, Kecamatan Tempeh tetap perlu melakukan perbaikan terhadap unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.
4. Pada kuadran D terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan, yaitu, 4 (biaya/tarif), 9 (pengelolaan pengaduan) dan 10 (transparansi pelayanan). Artinya, meskipun unsur pelayanan tersebut dianggap kurang penting bagi pengguna layanan, namun secara kinerja Kecamatan Tempeh dapat memberikan pelayanan yang sangat tinggi pada unsur pelayanan tersebut, sehingga Kecamatan Tempeh tetap dapat mempertahankan kinerja pada unsur pelayanan ini.

### 3.5 Gambaran Nilai IKM

Sebagaimana tabel hasil olah data SKM Semester II tahun 2024 Versi KPK diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang, yaitu :

- a. Nilai interval konversi : 76,82
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut di atas dapat dikategorikan **B (Baik)** dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 3,07, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **belum sesuai** jika dibandingkan dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, mengingat pada variable performansi / kinerja **lebih rendah** daripada harapan masyarakat.

### 3.6 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

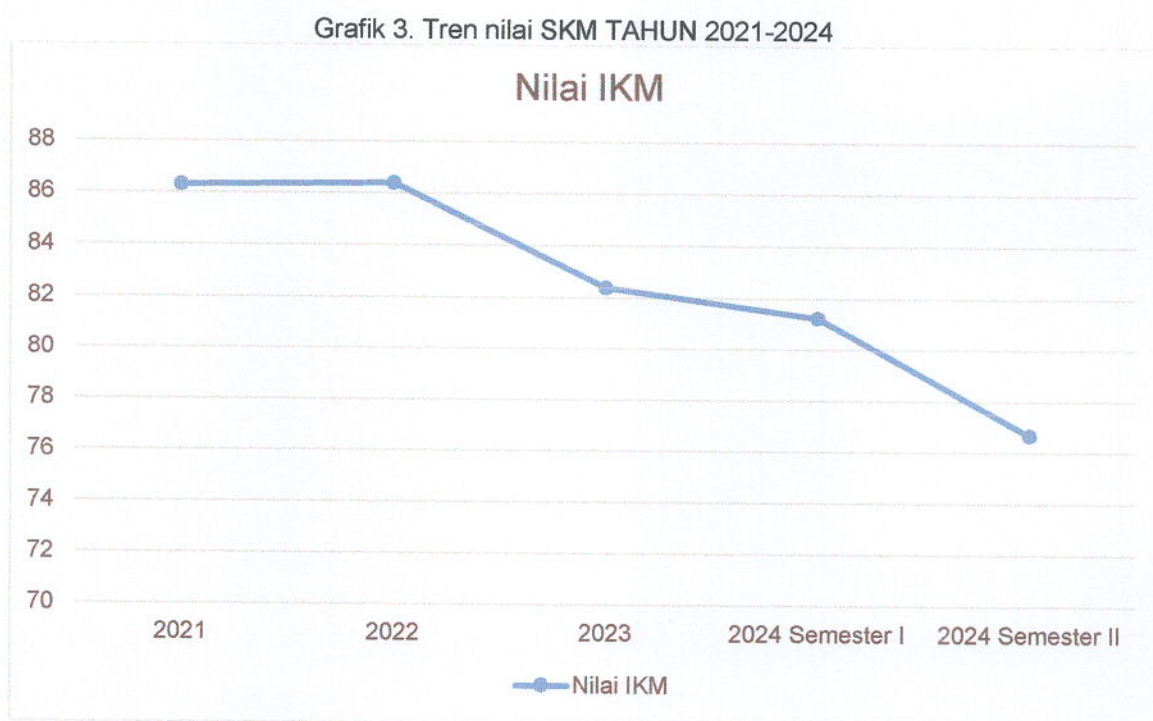
1. Adapun 2 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu : Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 2,60, Waktu Pelayanan mendapatkan Nilai 2,90, untuk selanjutnya Produk Layanan mendapatkan nilai 3,00, selanjutnya Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,00, dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,00.
2. Sedangkan 1 unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengelolaan Pengaduan mendapatkan nilai 3,60, selanjutnya Biaya Tarif mendapatkan nilai 3,20, selanjutnya Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 3,20, selanjutnya

integritas pelayanan mendapatkan nilai 3,10, selanjutnya Transparansi Pelayanan mendapatkan nilai 3,10, dan Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai 3,10.

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari saran/kritik yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada saran/kritik/aduan (NIHIL) yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

### 3.7 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 analisis 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 :



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

## BAB IV

### RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

#### 4.1 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis 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 20 Agustus 2024. 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 2024

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu		Penanggung Jawab	Keterangan
			Semester I	Semester II		
1	<b>Waktu Penyelesaian Pelayanan</b>	Mendorong petugas pelayanan untuk menyelesaikan pengajuan dokumen kependudukan sesuai SP yang telah ditetapkan		√ Januari	Kasi Pelayanan Umum	
2	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Memberikan kesempatan staf pelayanan untuk mengikuti diklat/webinar tentang pelayanan publik guna meningkatkan kompetensi pelaksana		√ Januari	Kasi Pelayanan Umum	
3	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Menerapkan Budaya Kerja 5S		√ Januari	Kasi Pelayanan Umum	


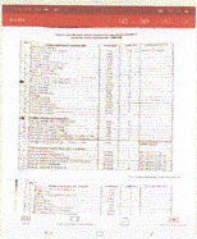

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu		Penanggung Jawab	Keterangan
			Semester I	Semester II		
4	Kualitas Sarana dan Prasarana	Mengoptimalkan penggunaan sarana dan prasarana yang ada serta membuat usulan baru untuk sarpras yang belum ada sesuai skala prioritas		√ Januari	Kasi Pelayanan Umum	
5	Produk Layanan	Mempublikasikan Produk Layanan melalui media elektronik dan non elektronik		√ Januari	Kasi Pelayanan Umum	

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

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 Semester I Tahun 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 (Telah ditindaklanjuti/ Belum serta tgl, bulan Tindak lanjut)
1	<b>PRIORITAS PERBAIKAN</b>					
1	Persyaratan Pelayanan	Melakukan peninjauan ulang terhadap Standar Pelayanan	- Meninjau ulang semua jenis Standar Pelayanan terkait Persyaratan Pelayanan	Dokumentasi kegiatan FKP 		Telah ditindaklanjuti tgl 20-08-2024
2	Waktu Pelayanan	Melakukan peninjauan ulang terhadap Standar Pelayanan	- Meninjau ulang semua jenis Standar Pelayanan terkait Waktu Pelayanan	Dokumentasi kegiatan FKP 		Telah ditindaklanjuti tgl 20-08-2024
3	Produk Pelayanan	Melakukan peninjauan ulang terhadap Standar Pelayanan	- Meninjau ulang semua jenis Standar Pelayanan terkait Produk Pelayanan	Dokumentasi kegiatan FKP 		Telah ditindaklanjuti tgl 20-08-2024
4	Perilaku Pelaksana	Mengagendakan rapat internal staf pelayanan	Mensosialisasikan UU No. 25 Th 2009 tentang Pelayanan Publik	Sosialisasi UU No. 25 Th 2009 tentang Pelayanan Publik 		Telah ditindaklanjuti tgl 07-08-2024
5	Kualitas Sarana dan Prasarana	Melakukan inventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai (rusak)	Membuat daftar usulan pengadaan Sarana dan Prasarana	Daftar Usulan Pengadaan Sarpras		Telah ditindaklanjuti tgl 12-08-2024

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumen tasi Kegiatan)	Kendala / Tantangan/ Hambatan	Keterangan (Telah ditindak lanjuti/ Belum serta tgl, bulan Tindak lanjut)
			Membuat usulan pemeliharaan komputer, printer dan AC			Telah ditindak lanjuti tgl 12-08-2024
6	Transparansi Pelayanan	Mengagendakan rapat internal staf pelayanan	Memberikan pemahaman kepada staf pelayanan akan pentingnya Transparansi Pelayanan			Telah ditindak lanjuti tgl 07-08-2024
7	Integritas Petugas Pelayanan	Mengagendakan rapat internal staf pelayanan	Memberikan penjelasan kepada staf pelayanan terkait Integritas Petugas Pelayanan			Telah ditindak lanjuti tgl 07-08-2024

Berdasarkan data diatas maka dapat diketahui bahwa rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

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 kompetensi SDM yang ada

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 76,67 (Versi Menpan RB) dan 76,82 (Versi KPK). Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang menunjukkan kecenderungan mengalami penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 (semester II).
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan sekaligus menjadi prioritas perbaikan yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana dan Waktu Pelayanan.
- Sedangkan enam unsur pelayanan yang sudah baik dan patut untuk dipertahankan yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Integritas Petugas Pelayanan, Biaya/Tarif, Pengelolaan Pengaduan dan Transparansi Pelayanan.
- Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang juga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut 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, 16 Januari 2025

  
PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
KECAMATAN TEMPEH  
ABDIKIAN IRSYAD, S.STP.  
NIP. 19870702 200602 1 002

# LAMPIRAN-LAMPIRAN





PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
KECAMATAN TEMPEH



# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

## KECAMATAN TEMPEH SEMESTER 2 TAHUN 2024

PERIODE SURVEY TANGGAL 1 JUNI s/d 19 OKTOBER 2024

**76,67**

VERSI KEMENPAN RB

**76,82**

VERSI KPK

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

\*Berdasarkan Hasil Olah Data Bagian Organisasi, Desember 2024

0334 286003 | [www.tempeh.lumajangkab.go.id](http://www.tempeh.lumajangkab.go.id) | Jl. Sukarno Hatta 128 Tempeh