



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG**  
**KECAMATAN TEMPEH**  
**Jln. Sukarno - Hatta No. 128 Telp./Fax ( 0334 ) 520003**  
**TEMPEH - 67371**  
email : kec.tempeh@lumajangkab.go.id

Lumajang, 4 Januari 2023  
Yth. Bupati Lumajang  
Cq. Kabag Organisasi Setda  
Kabupaten Lumajang  
di  
**LUMAJANG**

**SURAT PENGANTAR**

Nomor : 660/ 1025 / 427.85 / 2023

<b>NO</b>	<b>JENIS YANG DIKIRIM</b>	<b>BANYAKNYA</b>	<b>KETERANGAN</b>
1.	Laporan SKM Triwulan IV Periode Oktober s/d Desember Tahun 2023	1 ( satu ) Bendel	Dikirim dengan hormat untuk menjadikan periksa.

  
**Drs. PUJIANTO**  
NIP. 19681114 199003 1 004



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN IV PERIODE OKTOBER s/d  
DESEMBER TAHUN 2022  
KECAMATAN TEMPEH  
KABUPATEN LUMAJANG**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang maha Esa, atas tersusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Tempeh

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang membantu Bupati Lumajang dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan serta memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun kepada Aparatur Daerah lainnya. Untuk bisa mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan Kecamatan Tempeh kepada masyarakat diperlukan adanya pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Semoga dengan adanya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bermanfaat untuk dapat meningkatkan pelayanan pada Kecamatan Tempeh.

Lumajang, 4 Januari 2023

  
PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
CAMAT TEMPEH  
KECAMATAN TEMPEH  
Drs. FUJANTO  
NIP. 19681114 199003 1 004

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
DAFTAR TABEL.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Dasar Hukum.....	3
1.3. Rumusan Masalah.....	3
1.4. Maksud dan Tujuan.....	4
1.5. Metode.....	4
BAB II PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI.....	5
2.1. TIM Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	5
2.2. Jadwal Pelaksanaan SKM.....	6
BAB III ANALISIS HASIL SKM.....	7
3.1. Data Kuesioner.....	7
3.2. Profil Responden.....	7
BAB IV PENUTUP.....	13
4.1. Kesimpulan.....	13
4.2. Saran.....	13
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>14</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	5
Tabel 2. Susunan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kecamatan Tempeh.....	6
Tabel 3 Jadwal Pelaksanaan SKM .....	6
Tabel 4. Profil Responden .....	7
Tabel 5. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	8
Tabel 6. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	8
Tabel 7. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	8
Tabel 8. Nilai Rata-Rata Per Unit Unsur Pelayanan Kecamatan Tempeh .....	9
Tabel 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Unsur Pelayanan Kecamatan Tempeh ....	9
Tabel 10. Tabel Jenis-Jenis Pelayanan Kecamatan Tempeh .....	11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan untuk mengukur keberhasilan suatu unit pelayanan, karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya. Pada sektor publik, konsumen pelayanan adalah masyarakat yang sekaligus merupakan stakeholder pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat. Kecamatan Tempeh merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang membantu Bupati Lumajang dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintah serta memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun kepada aparatur daerah.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek system, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara pelayannya publik maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik

## **1.2. DASAR HUKUM**

Dasar dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang adalah :

1. Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang sebagaimana diubah dengan Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Perangkat Daerah
4. Peraturan Bupati Nomor 96 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.

## **1.3. PERUMUSAN MASALAH**

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja Pemerintahan di lingkungan Kecamatan Tempeh dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Kecamatan Tempeh melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat feedback guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (Good Governance)

#### **1.4. Maksud dan Tujuan**

Penyusunan SKM di Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah yang ada di Kecamatan Tempeh. Selain itu kegiatan ini bertujuan :

1. Mempeloreh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan;
2. Sebagai dasar menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Tempeh;
3. Sumber informasi bagi Kecamatan Tempeh mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam hal pelayanan

Manfaat yang diharapkan dari kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini diantaranya :

1. Diketahui kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilaksanakan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tempeh
5. Memacu persaingan positif, antara unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Kecamatan Tempeh;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **1.5. Metode**

Survei dilakukan secara periodik setian triwulan (tiga) Bulan yang dipergunakan sebagai salah satu evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert.

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik 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 jawaban yang tersedia.

## BAB II PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

Selanjutnya untuk teknik pelaksanaan survei menggunakan kuesioner melalui pengisian sendiri (secara mandiri) jumlah responden pada Kecamatan Tempeh yaitu 100 Responden. Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 14 point pertanyaan guna menjawab 14 unsur, yaitu :

1. Kesesuaian Syarat dengan Jenis Pelayanan
2. Kesesuaian syarat yang terpublikasi
3. Kemudahan prosedur
4. Ketepatan waktu
5. Kecepatan waktu selesai pelayanan
6. Kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis
7. Mahal murahnya biaya/tariff
8. Kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi
9. Kemampuan petugas
10. Sikap perilaku petugas
11. Kualitas sarana dan prasarana
12. Kuantitas sarana dan prasarana
13. Kecepatan respon keluhan/pengaduan
14. Ketepatan penanganan pengaduan

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

### 2.1.TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

#### Pembentukan Tim Penyusunan SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 1 Juli 2022 selama 21 (dua puluh satu) hari kerja, dimulai dengan pembentukan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu sesuai dengan Keputusan Camat Tempeh Nomor 188.4/05/427.85/2022 tanggal 12 Januari 2022 tentang Perubahan atas Keputusan Camat Tempeh Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Tempeh Tahun 2022, dengan susunan tim sebagai berikut :

Tabel 2. Susunan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kecamatan Tempeh

NO	NAMA	JABATAN DALAM INSTANSI	JABATAN DALAM TIM
1	Drs. Pujiyanto Nip. 19681114 199003 1 004	Camat Tempeh	Pengarah
2	M.Zakfar S.A.Md.Kep Nip. 19700507 199203 1 009	Sekretaris Kecamatan	Penanggung Jawab
3	Ike Ismiyati Ningsih,S.Pd Nip.19751129 199903 2 004	Kasi Pelayan Umum	Ketua
4	Sodik Mistika Adi Purnomo,S.pd Nip. 19661206 199307 1 001	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
5	Siti Akum Nip.19981024 199403 2 005	Staf	Anggota
6	Aryani Dwi Utari	Staf	Anggota
7	Tinarso	Staf	Anggota

## 2.2. Jadwal Pelaksanaan SKM

Adapun Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 3 Jadwal Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Mulai tanggal 3 Oktober 2022 s/d Selesai (Maksimal 5 hari kerja)
2	Pengumpulan Data/Survey IKM	Mulai tanggal 30 Desember 2022 s/d Selesai (Maksimal 5 hari kerja )
3	Pengolahan Data Indeks	Mulai tanggal 2 Januari 2023 s/d Selesai (Maksimal 5 hari kerja)
4	Penyusunan Laporan	Mulai tanggal 3 Januari 2023 s/d Selesai (Maksimal 5 hari kerja)

## BAB III ANALISIS HASIL SKM

### 3.1. DATA KUESIONER

#### a. Kuisisioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

#### b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- Bagian II Identitas pencatat berisi data pencatat.
- Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

#### c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- 1) Jumlah Responden Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 100 responden.
- 2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
  - Lokasi pengumpulan data di wilayah Kecamatan Tempeh
  - Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 3 bulan

### 3.2. PROFIL RESPONDEN

Pada survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Kecamatan Tempeh tahun 2022 yang menjadi responden adalah masyarakat yang sedang menggunakan atau telah memperoleh pelayanan. Profil responden terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin, kelompok umur, pendidikan dan pekerjaan. Profil responden hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik Kecamatan Tempeh disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4. Profil Responden

Ket	Jumlah	Persen
< 20 thn	7	7,00%
20 - 29 thn	34	34,00%
30 - 39 thn	35	35,00%
40 - 49 thn	15	15,00%
> 50 thn	9	9,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Dari table tersebut dapat dilihat bahwa responden terbanyak berada pada interval usia antara 30 sampai dengan 39 Tahun yaitu sebanyak 35 responden (35%)

Tabel 5. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Ket	Jumlah	Persen
SD kebawah	13	13,00%
SLTP	19	19,00%
SLTA	37	37,00%
D1/D3	10	10,00%
D4/S1	21	21,00%
S2 keatas	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Dari table tersebut dapat dilihat bahwa responden terbanyak berada pada interval pendidikan SLTA sebanyak 37 responden (37%)

Tabel 6. Profil Responden Berdasarkan Ju Berdasarkan Jenis Kelamin

Ket	Jumlah	Persen
Laki-laki	42	42,00%
Perempuan	58	58,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan data tersebut, profil responden Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Kecamatan Tempeh mayoritas berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 58 orang (58%).

Tabel 7. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Ket	Jumlah	Persen
PNS/ TNI/ POLRI	16	16,00%
Pegawai Swasta	18	18,00%
Wiraswasta/ Usahawan	18	18,00%
Pelajar/ Mahasiswa	9	9,00%
Petani/ Buruh	21	21,00%
Lainnya	18	18,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

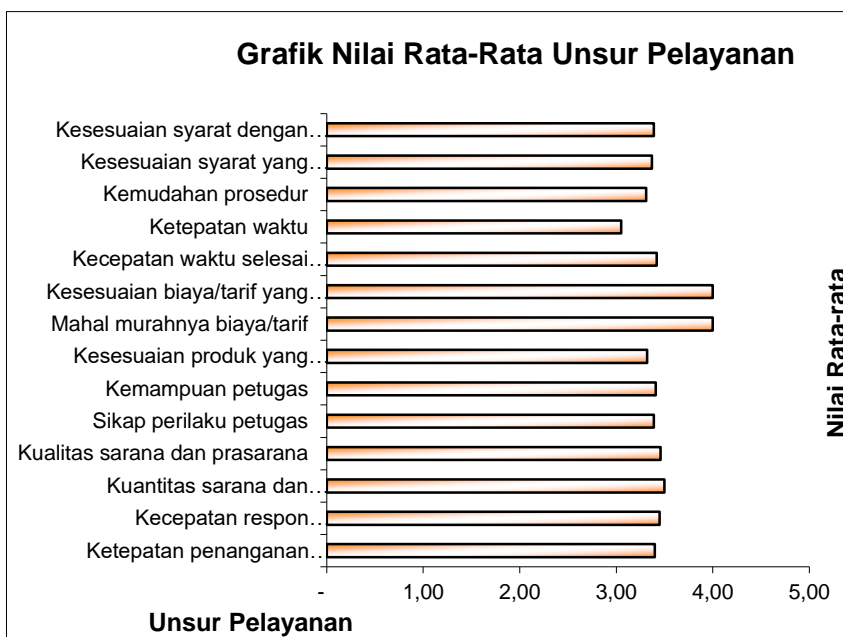
Pada Tabel 7, profil responden mayoritas adalah Petani/Buruh yaitu sebanyak 21 orang (21%).

Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan sebanyak 100 Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap 14 Unsur pelayanan Kecamatan Tempeh, sehingga diperoleh nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 8. Nilai Rata-Rata Per Unit Unsur Pelayanan Kecamatan Tempeh

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,39
2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,37
3	Kemudahan prosedur	3,31
4	Ketepatan waktu	3,05
5	Kecepatan waktu selesai pelayanan	3,42
6	Kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	4,00
7	Mahal murahnya biaya/tarif	4,00
8	Kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,32
9	Kemampuan petugas	3,41
10	Sikap perilaku petugas	3,39
11	Kualitas sarana dan prasarana	3,46
12	Kuantitas sarana dan prasarana	3,50
13	Kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,45
14	Ketepatan penanganan pengaduan	3,40
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,46</b>

Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan



Tabel 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Unsur Pelayanan Kecamatan Tempeh

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	339		0,88

		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	337		0,88
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	331		0,86
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	305		0,79
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	342		0,89
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	400		1,04
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	400		1,04
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	332		0,86
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	341		0,89
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	339		0,88
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	346		0,90
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	350		0,91
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	345		0,90
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	340		0,89
				4847		12,62
<b>Nilai Hasil Survei</b>				100		48,47

Tabel 10. Tabel Jenis-Jenis Pelayanan Kecamatan Tempeh

NO	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen
1	Fasilitasi pada Perekaman dan Pencetakan KTP Elektronik	36	36,00%
2	Fasilitasi pada Kartu Keluarga	22	22,00%
3	Fasilitasi pada Kartu Identitas Anak	6	6,00%
4	Fasilitasi pada Surat Keterangan Pindah WNI antar Kecamatan Dalam Kabupaten (SKPWNI)	2	2,00%
5	Fasilitasi pada Akta Kelahiran	3	3,00%
6	Fasilitasi pada Akta Kematian	1	1,00%
7	Legalisir Surat-Surat yang dikeluarkan Camat	1	1,00%
8	Fasilitasi pada Surat Pernyataan Ahli Waris	2	2,00%
9	Fasilitasi pada Dispensasi Nikah	4	4,00%
10	Fasilitasi pada Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKPD)	3	3,00%
11	Fasilitasi Pada Surat Keterangan Tidak Mampu	5	5,00%
12	Fasilitasi pada Surat Pelepasan Hak Atas Tanah untuk Kepentingan Umum	0	0,00%
13	Fasilitasi Pengajuan Berkas Santunan Kematian	15	15,00%
14	Fasilitasi pada Permohonan Penggalangan Dana Sarana Sosial dan Peribadatan	0	0,00%
JUMLAH		100	100,00%

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tempeh Triwulan IV Periode  
Bulan Oktober s/d Desember Tahun 2022

<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b> <b>KECAMATAN TEMPEH</b> <b>KABUPATEN LUMAJANG</b>  <b>TRIBUNAN IV PERIODE OKTOBER s/d DESEMBER TAHUN 2022</b>	
NILAI IKM	NAMA LAYANAN : NON PERIZINAN
<h1>86,56</h1>	<p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 100</p> <p>JENIS KELAMIN : L : 42 P : 58</p> <p>PENDIDIKAN : SD : 13</p> <p style="padding-left: 40px;">SMP : 19</p> <p style="padding-left: 40px;">SMA : 37</p> <p style="padding-left: 40px;">DIII : 10</p> <p style="padding-left: 40px;">S1 : 21</p> <p style="padding-left: 40px;">S2 : 0</p> <p>PERIODE SURVEI : OKTOBER s/d DESEMBER 2022</p>
<p><b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b></p>	

Dari data diatas maka nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Triwulan IV Periode Oktober Juli s/d Desember 2022 pada Kecamatan Tempeh sebesar **86,56**. Nilai ini berada pada nilai interval 76,61-88,30, sehingga mutu pelayanan Kecamatan Tempeh adalah B dan kinerja unit pelayanan di kategorikan **BAIK**.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil perhitungan SKM Tahun 2022 pada Kecamatan Tempeh dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja Pelayanan Publik pada Kecamatan Tempeh secara Umum dapat dikatakan adalah BAIK dengan nilai SKM 86,56 dengan indeks rata-rata 3,43
2. Unsur yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah unsur Biaya/tariff dan mahal murahnya biaya tarif dengan hasil yang sama yaitu 4,00. Hal ini dikarenakan hampir semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak adanya biaya (GRATIS) untuk semua jenis pelayanan yang diterima. Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kecamatan Tempeh dalam pengurusan (dokumen) atau permohonan berbagai macam pelayanan publik.
3. Unsur yang mempunyai nilai rata-rata terendah yaitu '*Ketepatan Waktu*' dengan hasil 3,05 yang berarti Ketepatan Waktu selesainya Pelayanan yang ada pada Kecamatan Tempeh masih kurang

#### **4.2. Saran**

1. Kinerja pelayanan yang ada sekarang yang sudah baik hendaknya dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi untuk meraih nilai SKM yang lebih tinggi
2. Memperbaiki system penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat segera dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan transparan.

# **LAMPIRAN**

**REKAPITULASI IKM KECAMATAN TEMPEH  
UNTUK PERIODE SURVEI TRIWULAN IV PERIODE OKTOBER s/d DESEMBER  
TAHUN 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	339		0,88
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	337		0,88
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	331		0,86
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	305		0,79
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	342		0,89
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	400		1,04
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	400		1,04
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	332		0,86

6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	341		0,89
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	339		0,88
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	346		0,90
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	350		0,91
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/pengaduan	345		0,90
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	340		0,89
				4847		12,62
<b>Nilai Hasil Survei</b>				100		48,47

Ket

:

Total bobot (kolom 4) = 4847

Jumlah RTMK (kolom 5) = jumlah responden yang tidak menjawab/mengisi pertanyaan kuisioner

Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = total bobot dibagi dgn jumlah responden = 48,47

#### REKAPITULASI LAIN -LAIN

:

- 1 Perkiraan Jumlah Populasi : 75.000
- 2 Jumlah Responden : 100
- 3 Usia Responden Terbanyak : 30-39
- 4 Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : SLTP
- 5 Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Perempuan
- 6 Pekerjaan Responden Terbanyak : Petani

- Jenis/Bentuk/Ruang  
7 Lingkup Pelayanan  
Dilaksanakan :
- 1 Fasilitasi pada Perekaman dan Pencetakan KTP Elektronik
  - 2 Fasilitasi pada Kartu Keluarga
  - 3 Fasilitasi pada Kartu Identitas Anak
  - 4 Fasilitasi pada Surat Keterangan Pindah WNI antar Kecamatan Dalam Kabupaten (SKPWNI)
  - 5 Fasilitasi pada Akta Kelahiran
  - 6 Fasilitasi pada Akta Kematian
  - 7 Legalisir Surat-Surat yang dikeluarkan Camat
  - 8 Fasilitasi pada Surat Pernyataan Ahli Waris
  - 9 Fasilitasi pada Dispensasi Nikah
  - 10 Fasilitasi pada Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKPD)
  - 11 Fasilitasi Pada Surat Keterangan Tidak Mampu
  - 12 Fasilitasi pada Surat Pelepasan Hak Atas Tanah untuk Kepentingan Umum
  - 13 Fasilitasi Pengajuan Berkas Santunan Kematian
  - 14 Fasilitasi pada Permohonan Penggalangan Dana Sarana Sosial dan Peribadatan
- 8 Dari Jenis / Bentuk Ruang Lingkup sebagaimana angka 7, yang terbanyak menimbulkan ketidak puasan Pelayanan apa? Cetak KTP-el dan KIA
- 9 Dari 14 Unsur Pelayanan, yang paling banyak ketidak puasan pada unsur mana? Ketepatan Waktu

Tempeh, 4 Januari 2023



<b>NO</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen</b>
1	Fasilitasi pada Perekaman dan Pencetakan KTP Elektronik	36	36,00%
2	Fasilitasi pada Kartu Keluarga	22	22,00%
3	Fasilitasi pada Kartu Identitas Anak	6	6,00%
4	Fasilitasi pada Surat Keterangan Pindah WNI antar Kecamatan Dalam Kabupaten (SKPWNI)	2	2,00%
5	Fasilitasi pada Akta Kelahiran	3	3,00%
6	Fasilitasi pada Akta Kematian	1	1,00%
7	Legalisir Surat-Surat yang dikeluarkan Camat	1	1,00%
8	Fasilitasi pada Surat Pernyataan Ahli Waris	2	2,00%
9	Fasilitasi pada Dispensasi Nikah	4	4,00%
10	Fasilitasi pada Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKPD)	3	3,00%
11	Fasilitasi Pada Surat Keterangan Tidak Mampu	5	5,00%
12	Fasilitasi pada Surat Pelepasan Hak Atas Tanah untuk Kepentingan Umum	0	0,00%
13	Fasilitasi Pengajuan Berkas Santunan Kematian	15	15,00%
14	Fasilitasi pada Permohonan Penggalangan Dana Sarana Sosial dan Peribadatan	0	0,00%
<b>JUMLAH</b>		<b>100</b>	<b>100,00%</b>

BLANGKO REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**KUISIONER IKM**

**DATA PENCACAH**

Nama : ARYANI DWI UTARI  
NIP : -

**DATA UNIT PELAYANAN**

Unit Pelayanan/OPD : KECAMATAN TEMPEH  
Jenis Pelayanan : PELAYANAN PATEN

**DATA MASYARAKAT**

Jenis Kelamin :

	Ket	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	42	42,00%
2	Perempuan	58	58,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Umur :

	Ket	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	7	7,00%
2	20 - 29 thn	34	34,00%
3	30 - 39 thn	35	35,00%
4	40 - 49 thn	15	15,00%
5	> 50 thn	9	9,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Pendidikan Terakhir :

	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	13	13,00%
2	SLTP	19	19,00%
3	SLTA	37	37,00%
4	D1/D3	10	10,00%
5	D4/S1	21	21,00%
6	S2 keatas	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Pekerjaan Utama :

	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS/ TNI/ POLRI	16	16,00%
2	Pegawai Swasta	18	18,00%
3	Wiraswasta/ Usahawan	18	18,00%
4	Pelajar/ Mahasiswa	9	9,00%
5	Petani/ Buruh	21	21,00%
6	Lainnya	18	18,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	38	3	1	2	4	13	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
2	16	1	2	2	5	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
3	23	2	1	5	6	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	51	5	2	5	5	1	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
5	24	2	1	1	2	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
6	44	4	1	3	5	8	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
7	42	4	1	2	6	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
8	46	4	1	3	5	13	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
9	29	2	2	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
10	34	3	1	3	2	11	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3
11	55	5	2	2	1	10	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
12	36	3	1	1	2	9	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
13	25	2	2	2	1	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
14	31	3	1	1	1	13	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
15	25	2	2	5	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
16	35	3	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4
17	35	3	2	5	1	11	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
18	26	2	2	3	3	1	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
19	22	2	1	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4
20	22	2	1	3	6	11	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
21	33	3	1	4	6	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
22	42	4	2	3	6	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	19	1	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
24	49	4	2	1	2	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
25	26	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
26	38	3	2	1	3	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
27	41	4	2	5	6	2	4	3	4	2	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3
28	23	2	2	3	3	1	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
29	51	5	1	5	5	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
30	27	2	2	3	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3
31	21	2	1	3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
32	19	1	2	3	2	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
33	49	4	1	2	6	1	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
34	29	2	1	3	6	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4

35	51	5	1	3	4	9	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
36	26	2	1	4	3	9	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
37	42	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
38	35	3	1	2	5	8	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3
39	25	2	2	2	2	13	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
40	26	2	1	3	1	1	4	4	4	2	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3
41	22	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3
42	22	2	1	5	1	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
43	19	1	2	3	1	6	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
44	26	2	1	5	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
45	19	1	1	1	5	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
46	49	4	1	2	1	13	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
47	26	2	2	1	1	13	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4
48	38	3	1	5	2	9	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
49	16	1	2	3	6	10	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
50	23	2	1	5	6	13	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
51	51	5	1	3	4	11	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3
52	27	2	1	3	5	10	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
53	21	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3
54	19	1	2	3	6	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4
55	49	4	2	3	6	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3
56	29	2	1	5	6	1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
57	51	5	2	4	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	36	3	1	5	2	1	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
59	37	3	2	1	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
60	38	3	2	3	3	1	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
61	46	4	2	2	5	13	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
62	29	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
63	32	3	2	4	4	7	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4
64	55	5	1	5	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
65	36	3	1	2	3	13	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3
66	25	2	1	1	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
67	32	3	2	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
68	33	3	2	1	3	1	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3
69	33	3	2	5	5	13	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
70	34	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4



**Kesimpulan**

**:**

**Nilai IKM setelah  
dikonversi**

**=**

**86,56**

**Mutu  
pelayanan**

**=**

**B**

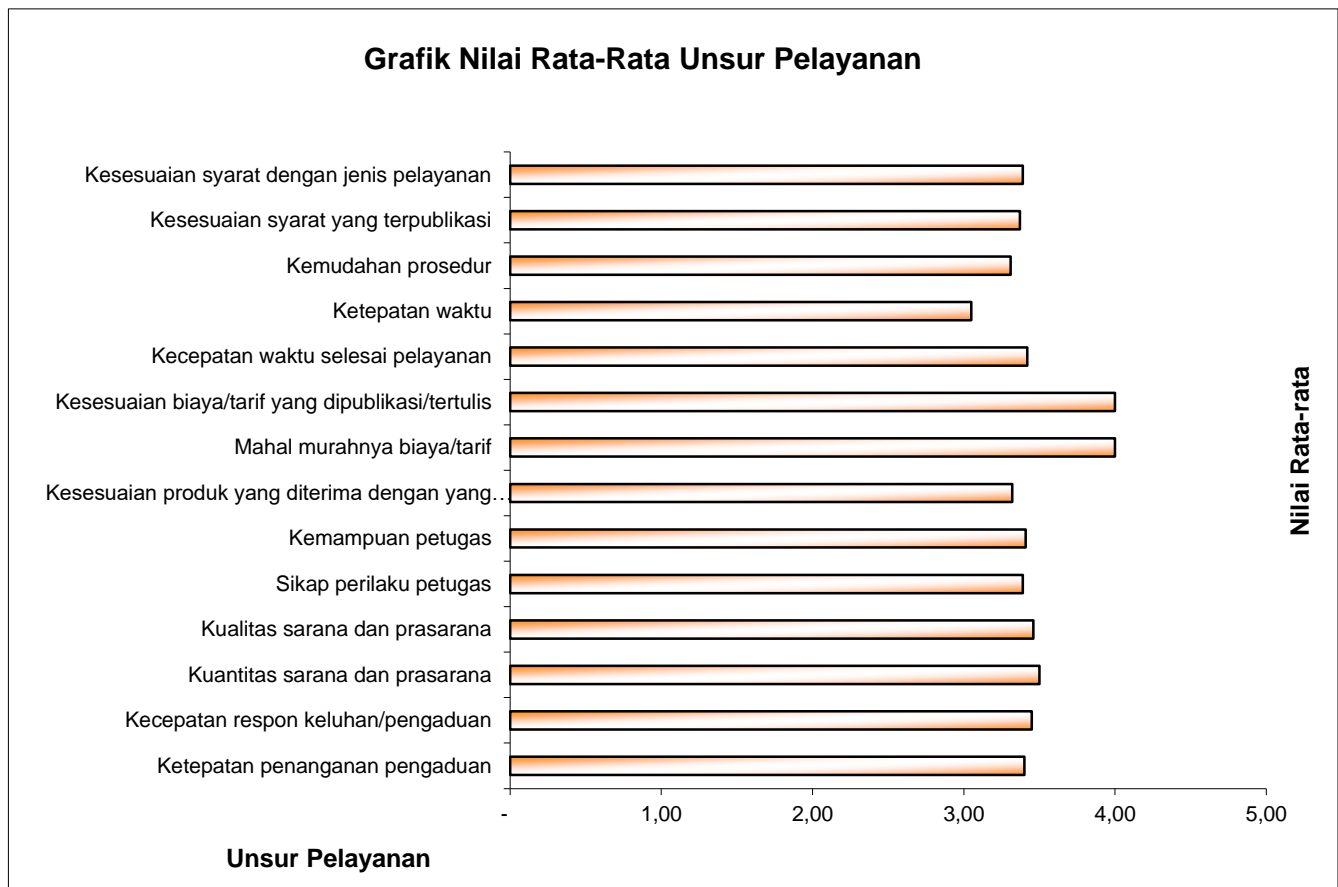
**Kinerja Unit Pelayanan**

**=**

**Baik**

**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**  
**RATA-RATA IKM PER UNSUR**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,39
2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,37
3	Kemudahan prosedur	3,31
4	Ketepatan waktu	3,05
5	Kecepatan waktu selesai pelayanan	3,42
6	Kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	4,00
7	Mahal murahnya biaya/tarif	4,00
8	Kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,32
9	Kemampuan petugas	3,41
10	Sikap perilaku petugas	3,39
11	Kualitas sarana dan prasarana	3,46
12	Kuantitas sarana dan prasarana	3,50
13	Kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,45
14	Ketepatan penanganan pengaduan	3,40
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,46</b>



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN TEMPEH  
KABUPATEN LUMAJANG**

**TRIBULAN IV PERIODE OKTOBER s/d DESEMBER TAHUN 2022**

**NILAI IKM**

**86,56**

**NAMA LAYANAN : NON PERIZINAN**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 100

JENIS  
KELAMIN : L : 42 P : 58

PENDIDIKAN : SD : 13

SM  
P : 19

SM  
A : 37

DIII : 10

S1 : 21

S2 : 0

PERIODE  
SURVEI : OKTOBER s/d 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**