



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

Lumajang, 8 April 2022
Yth. Bupati Lumajang
Cq. Kabag Organisasi Sekda
Kabupaten Lumajang
di
LUMAJANG

SURAT PENGANTAR

Nomor : 660/ / 427.85 / 2021

NO	JENIS YANG DIKIRIM	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Laporan SKM Triwulan I Periode Januari s/d Maret Tahun 2022	1 (satu) Bendel	Dikirim dengan hormat untuk menjadikan periksa.


CAMAT TEMPEH
Drs. PUJANTO
NIP. 19681114 199003 1 004



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I PERIODE JANUARI s/d MARET
TAHUN 2022
KECAMATAN TEMPEH
KABUPATEN LUMAJANG**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat 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, 7 April 2022
CAMAT TEMPEH

Drs. PUJianto
NIP. 19681114 199003 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Dasar Hukum	2
1.3. Perumusan Masalah	3
1.4. Maksud dan Tujuan	4
1.5. Metode	4
BAB II PELAKSANAAN DAN TEKNIS SURVEI	5
2.1 Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	6
2.2 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	6
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KECAMATAN TEMPEH.....	6
3.1 Data Kuesioner	6
3.2 Profil Responden	7
BAB IV PENUTUP	13
3.1 Kesimpulan	13
3.2 Saran	13
LAMPIRAN.....	14

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	5
Tabel II.2 Susunan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kecamatan Tempeh Tahun 2022	5
Tabel II.3 Jadwal Pelaksanaan SKM	6
Tabel III.1 Profil Responden Berdasarkan Umur	7
Tabel III.2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	7
Tabel III.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	8
Tabel III.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	8
Tabel III.5 Nilai Rata-Rata Per Unit Unsur Pelayanan Kecamatan Tempeh.....	8
Tabel III.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Unsur Pelayanan Kecamatan Tempeh	10
Tabel III.7 Tabel Jenis-Jenis Pelayanan Kecamatan Tempeh	11
Tabel III.8 Tabel hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tempeh Triwulan I Periode Bulan Januari s/d Maret Tahun 2022	12

BAB1

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 sector 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 pelayanan 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, Sususnan, 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 setiap 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 II.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 3 Januari 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 II.2. Susunan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kecamatan Tempeh Tahun 2022

NO	NAMA	JABATAN DALAM INSTANSI	JABATAN DALAM TIM
1	Drs. Pujianto Nip. 19681114 199003 1 004	Camat Tempeh	Pengarah
2	Drs. Hani Pujianto, SH Nip. 19700929 199302 1 002	Sekretaris Kecamatan	Penanggung Jawab
3	Kardi Nip. 19660504 199002 1 003	Kasi Pelayan Umum	Ketua
4	Ike Ismiyati Ningsih, S.Pd Nip. 19751129 199903 2 004	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

y

2.2 Jadwal Pelaksanaan SKM

Adapun Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel II.3. Jadwal Pelaksanaan SKM

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

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN TEMPEH

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

- a) Jumlah Responden Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 100 responden.
- b) 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 III.1 Profil Responden Berdasarkan Umur

Ket	Jumlah	Persen
< 20 thn	16	16,00%
20 - 29 thn	39	39,00%
30 - 39 thn	23	23,00%
40 - 49 thn	14	14,00%
> 50 thn	7	7,00%
TOTAL	100	99,00%

Dari table tersebut dapat dilihat bahwa responden terbanyak berada pada interval usia antara 20 sampai dengan 29 Tahun yaitu sebanyak 39 responden (39%)

Tabel III.2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Ket	Jumlah	Persen
SD kebawah	16	16,00%
SLTP	44	44,00%
SLTA	25	25,00%
D1/D3	5	5,00%
D4/S1	9	9,00%
S2 keatas	1	1,00%

TOTAL	100	100,00%
--------------	------------	----------------

Dari table tersebut dapat dilihat bahwa responden terbanyak berada pada interval pendidikan SLTP sebanyak 44 responden (44%)

Tabel III.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Ket	Jumlah	Persen
Laki-laki	49	49,00%
Perempuan	51	51,00%
TOTAL	100	100,00%

Berdasarkan data tersebut, profil responden Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Kecamatan Tempeh mayoritas berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 51 orang (51%).

Tabel III.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Ket	Jumlah	Persen
PNS/ TNI/ POLRI	9	9,00%
Pegawai Swasta	22	22,00%
Wiraswasta/ Usahawan	26	26,00%
Pelajar/ Mahasiswa	13	13,00%
Petani/ Buruh	14	14,00%
Lainnya	16	16,00%
TOTAL	100	100,00%

Pada Tabel II.4, profil responden mayoritas adalah Wiraswasta yaitu sebanyak 26 orang (26%).

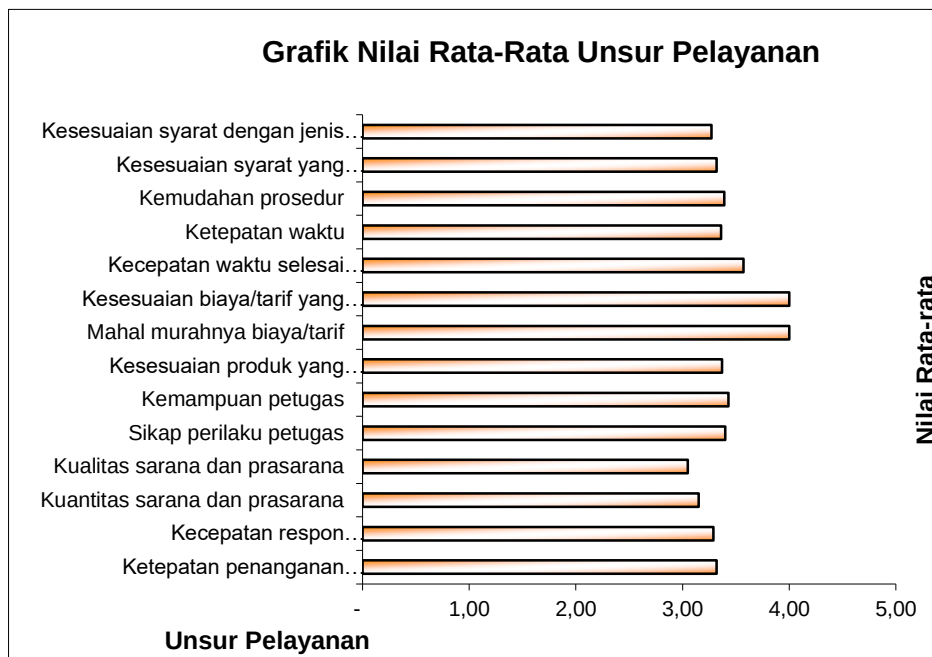
Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan sebanyak 100 Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap 14 Unsur pelayanan Kecamatan Tempeh, sehingga diperoleh nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel III.5 Nilai Rata-Rata Per Unit Unsur Pelayanan Kecamatan Tempeh

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,27
2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,32
3	Kemudahan prosedur	3,39
4	Ketepatan waktu	3,36
5	Kecepatan waktu selesai pelayanan	3,57
6	Kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	4,00
7	Mahal murahnya biaya/tarif	4,00

8	Kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,37
9	Kemampuan petugas	3,43
10	Sikap perilaku petugas	3,40
11	Kualitas sarana dan prasarana	3,05
12	Kuantitas sarana dan prasarana	3,15
13	Kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,29
14	Ketepatan penanganan pengaduan	3,32
	Rata-rata Tertimbang	3,42

Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan



Tabel III.6 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	327		0,85
		2 Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang	332		0,86

			diminta petugas			
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Waktu Penyelesaia n	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	339		0,88
3		4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	336		0,88
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	357		0,93
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	337		0,88
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	343		0,89
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	340		0,89
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	305		0,79
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	315		0,82
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	329		0,86
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	332		0,86
				4792		12,48
Nilai Hasil Survei				100		47,92

Tabel III.7 Tabel Jenis-Jenis Pelayanan Kecamatan Tempeh

NO	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen
1	Fasilitasi pada Perekaman dan Pencetakan KTP Elektronik	35	35,00%
2	Fasilitasi pada Kartu Keluarga	28	28,00%
3	Fasilitasi pada Kartu Identitas Anak	2	2,00%
4	Fasilitasi pada Surat Keterangan Pindah WNI antar Kecamatan Dalam Kabupaten (SKPWNI)	1	1,00%
5	Fasilitasi pada Akta Kelahiran	8	8,00%
6	Fasilitasi pada Akta Kematian	9	9,00%
7	Legalisir Surat-Surat yang dikeluarkan Camat	1	1,00%
8	Fasilitasi pada Surat Pernyataan Ahli Waris	5	5,00%
9	Fasilitasi pada Dispensasi Nikah	1	1,00%
10	Fasilitasi pada Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKPD)	1	1,00%
11	Fasilitasi Pada Surat Keterangan Tidak Mampu	2	2,00%
12	Fasilitasi pada Surat Pelepasan Hak Atas Tanah untuk Kepentingan Umum	2	2,00%
13	Fasilitasi Pengajuan Berkas Santunan Kematian	4	4,00%
14	Fasilitasi pada Permohonan Penggalangan Dana Sarana Sosial dan Peribadatan	1	1,00%
JUMLAH		100	100,00%

Tabel III.8 Tabel Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tempeh
Triwulan I Periode Bulan Januari s/d Maret Tahun 2022

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KECAMATAN TEMPEH KABUPATEN LUMAJANG TRIWULAN I PERIODE JANUARI s/d MARET TAHUN 2022	
NILAI IKM	NAMA LAYANAN : NON PERIZINAN
85,57	RESPONDEN
	JUMLAH : 100
	JENIS KELAMIN : L : 49 P : 51
	PENDIDIKAN : SD : 16
	SMP : 44
	SMA : 25
	DIII : 5
	S1 : 9
	S2 : 1
	PERIODE SURVEI : Januari s/d Maret Tahun 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	

Dari tabel II.8 tersebut diatas maka nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Triwulan I Periode bulan Januari s/d Maret pada Kecamatan Tempeh sebesar **85,57**. 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 85,57 dengan indeks rata-rata 3,42
2. Unsur yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah unsur Biaya/tariff dengan hasil 4,00. Hal ini dikarenakan hamper 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 Kualitas Sarana dan Prasarana dengan hasil 3,05 yang berarti sarana dan prasara 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. Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten terutama memperbaiki Kualitas Sarana dan Prasarana yang ada pada ruang pelayanan Kecamatan Tempeh
3. Memperbaiki system penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat segera dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan trasnparan.

LAMPIRAN

UNTUK PERIODE SURVEI TRIWULAN I PERIODE JANUARI s/d MARET 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	327		0,85
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	332		0,86
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	339		0,81
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	336		0,88
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	357		0,92
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	337		0,88
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	343		0,85
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	340		0,85
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	305		0,75
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	315		0,82
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	329		0,86
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	332		0,86
				4792		12,48
Nilai Hasil Survei				100		47,92

Ket :

Total bobot (kolom 4) = 4792

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

Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = total bobot dibagi dgn jumlah responden = 47,92

REKAPITULASI LAIN -LAIN :

1. Perkiraan Jumlah Populasi : 75,000
2. Jumlah Responden : 100
3. Usia Responden Terbanyak : 20-29 Tahun
4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : SLTP
5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak : PEREMPUAN
6. Pekerjaan Responden Terbanyak : Pelajar/ Mahasiswa
7. Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
 - 1 Fasilitas pada Perekaman dan Pencetakan KTP Elektronik
 - 2 Fasilitas pada Kartu Keluarga
 - 3 Fasilitas pada Kartu Identitas Anak
 - 4 Fasilitas pada Surat Keterangan Pindah WNI antar Kecamatan Dalam Kabupaten (SKPWNl)
 - 5 Fasilitas pada Akta Kelahiran
 - 6 Fasilitas pada Akta Kematian
 - 7 Legalisir Surat-Surat yang dikeluarkan Camat
 - 8 Fasilitas pada Surat Pernyataan Ahli Waris
 - 9 Fasilitas pada Dispensasi Nikah
 - 10 Fasilitas pada Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKPD)
 - 11 Fasilitas Pada Surat Keterangan Tidak Mampu
 - 12 Fasilitas pada Surat Pelepasan Hak Atas Tanah untuk Kepentingan Umum
 - 13 Fasilitas Pengajuan Berkas Santunan Kematian
 - 14 Fasilitas pada Permohonan Penggalangan Dana Sarana Sosial dan Peribadatan
8. Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 , yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa? KTP-el
9. Dari 14 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana? Kuantitas Sarana dan Prasarana



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	49	49,00%
2	Perempuan	51	51,00%
	TOTAL	100	100,00%

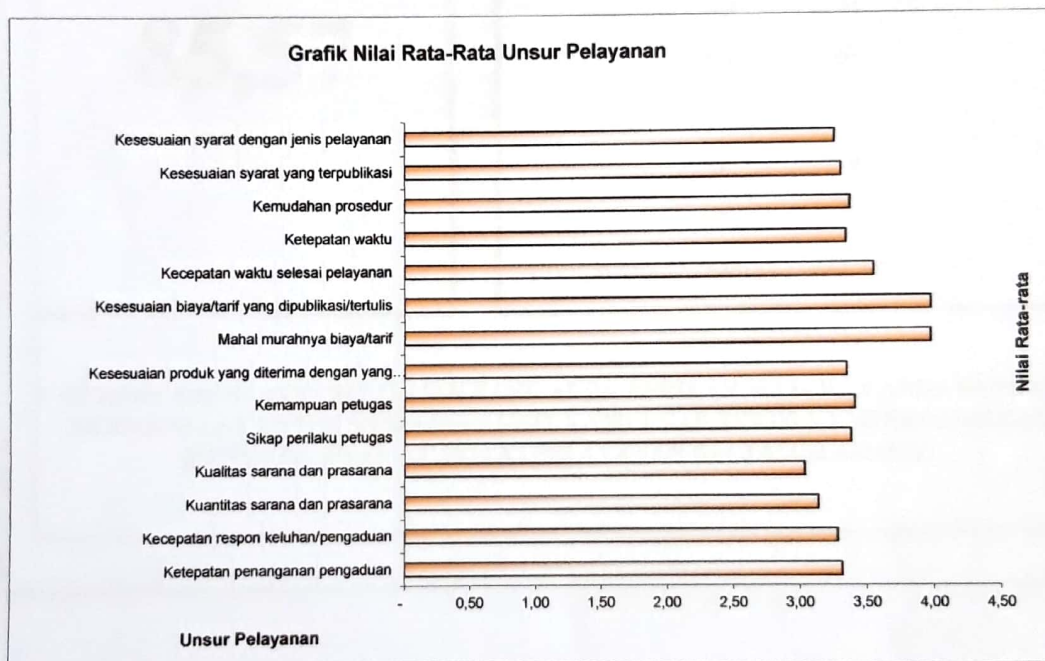
Umur :	Ket	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	16	16,00%
2	20 - 29 thn	39	39,00%
3	30 - 39 thn	23	23,00%
4	40 - 49 thn	14	14,00%
5	> 50 thn	7	7,00%
	TOTAL	100	99,00%

Pendidikan Terakhir :	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	16	16,00%
2	SLTP	44	44,00%
3	SLTA	25	25,00%
4	D1/D3	5	5,00%
5	D4/S1	9	9,00%
6	S2 keatas	1	1,00%
	TOTAL	100	100,00%

Pekerjaan Utama :	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS/ TNI/ POLRI	9	9,00%
2	Pegawai Swasta	22	22,00%
3	Wiraswasta/ Usahawan	26	26,00%
4	Pelajar/ Mahasiswa	13	13,00%
5	Petani/ Buruh	14	14,00%
6	Lainnya	16	16,00%
	TOTAL	100	100,00%

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM
RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,27
2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,32
3	Kemudahan prosedur	3,39
4	Ketepatan waktu	3,36
5	Kecepatan waktu selesai pelayanan	3,57
6	Kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	4,00
7	Mahal murahnya biaya/tarif	4,00
8	Kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,37
9	Kemampuan petugas	3,43
10	Sikap perilaku petugas	3,40
11	Kualitas sarana dan prasarana	3,05
12	Kuantitas sarana dan prasarana	3,15
13	Kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,29
14	Ketepatan penanganan pengaduan	3,32
	Rata-rata Tertimbang	3,42



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

KECAMATAN TEMPEH

KABUPATEN LUMAJANG

TRIWULAN I PERIODE JANUARI s/d MARET TAHUN 2022

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : NON PERIZINAN
85,57	RESPONDEN
	JUMLAH : 100
	JENIS KELAMIN : L : 49 P : 51
	PENDIDIKAN : SD : 16
	SMP : 44
	SMA : 25
	DIII : 5
	S1 : 9
	S2 : 1
	PERIODE SURVEI : Januari s/d Maret 2021
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	



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

KEPUTUSAN CAMAT TEMPEH
Nomor : 188.4 / 05 / 427.85 / 2022

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN CAMAT TEMPEH NOMOR : 20 TAHUN 2021
TENTANG
TIM PENYUSUN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

CAMAT TEMPEH

- Menimbang : a. bahwa untuk mengetahui kinerja Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan evaluasi atas pendapat, respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan, melalui Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, perlu ditetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan dengan keputusan Camat Tempeh.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri 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.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan perubahan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang, sebagaimana tersebut dalam

keputusan ini.

KEDUA : Tugas Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tersebut pada dictum KESATU adalah :

1. Menyebarkan Kuesioner kepada pengguna layanan;
2. Mengelola, memformulasikan dan mentabulasikan data kuesioner yang telah diisi oleh pengguna layanan;
3. Melakukan evaluasi atas hasil formulasi data serta memberikan saran penanganannya; dan
4. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas Tim kepada Camat Tempeh.

KETIGA : Dengan ditetapkannya Keputusan ini maka Keputusan Camat Tempeh Nomor 20 Tahun 2021 tentang Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat dinyatakan tidak berlaku

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Tempeh
Pada Tanggal : 12 Januari 2022



Lampiran : Keputusan Camat Tempeh
Nomor : 188.4/ OS /427.85/2022
Tanggal : 12 Januari 2022

TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN TEMPEH KABUPATEN LUMAJANG

- 1 Pengarah : Camat Tempeh
- 2 Penanggung jawab : Sekretaris Kecamatan
- 3 Pelaksana
 - a. Ketua : Kasi Pelayanan
 - b. Sekretaris : Kasubag Umum dan Kepegawaian
 - c. Anggota : Pengadministrasi Umum Seksi Pelayanan Umum 2 (dua) orang