

LAPORAN SKM
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2022



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN TEKUNG

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagaimana amanat pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun indikator dan metodologi pelaksanaan SKM yang digunakan oleh Bagian Organisasi sepenuhnya merujuk pada lampiran Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksud.

1.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

1. mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
2. mendapatkan saran dan / atau masukan tertulis dari masyarakat yang terdokumentasikan dalam kuesioner SKM.
3. memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat tingkat Kabupaten.
4. sebagai bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan / atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

1.3. Metode

Survei dilakukan secara periodik setiap 3 (tiga) bulan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. 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.

Selanjutnya, untuk teknik pelaksanaan survei digunakan untuk menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, yaitu teknik penarikan sampel diperoleh melalui jumlah responden tidak pernah dibatasi. Hal ini karena seluruh penerima layanan pada Kecamatan Tekung adalah 7 jenis pelayanan dengan total jumlah responden 165 orang responden.

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 14 pertanyaan guna menjawab 9 unsur, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; serta sarana dan prasarana.

1.4. Tim SKM

Tim pelaksana SKM berasal dari internal Kantor Kecamatan Tekung, terdiri dari:

- a. Pengarah
 - 1. SARJITO WIBOWO, S.STP
 - 2. Drs. M. SYAIFUL RIZAL

- b. Ketua : EDI MULYADI S.E

- c. Sekretaris : SITI NURFITRIANINGRUM

- d. Anggota :
 - 1. JOHAN ADI SANJAYA
 - 2. ANDRIAN BIMA SAPUTRA

1.2. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM tribulan II adalah bulan April s.d Juni 2022

BAB II ANALISIS

2.1. Data Kuesioner

A. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner.

Σ Jenis Kelamin Responden			Σ Usia Responden antara						Status Pekerjaan		
Pria	Wanita	Total	< 20	20 - 29	30 - 39	40 - 49	> 50	Total	Pek. swasta	Pek. Pemerintah	Total
77	88	165	9	55	59	25	17	165	142	12	165

Catatan :

➤ Usia responden terendah : 19 Tahun (Wanita dengan pekerjaan Pelajar)

Usia responden tertinggi : 57 (Wanita dengan pekerjaan Pensiunan)

B. Tabel hasil olah data SKM berdasarkan pengelompokan jenis pelayanan, termasuk perbandingannya dengan hasil SKM ~~Tribulan/Semester/Tahun*~~ sebelumnya :

No	Pengelompokan Jenis Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Elektronik Yang Diisi Oleh Responden	Σ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1.	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	165	3,37
2.	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	165	3,39
3.	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	165	3,39
4.	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	165	3,47
5.	Kecepatan selesainya pelayanan	165	3,37
6.	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	165	3,61
7.	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	165	3,47
8.	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/	165	3,38

	terpahami		
9.	Kemampuan petugas dalam melayani	165	3,48
10.	Sikap perilaku petugas	165	3,40
11.	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	165	3,46
12.	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	165	3,45
13.	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	165	3,45
14.	Ketepatan penanganan pengaduan	165	3,44
	Jumlah dan Rata-Rata	85,98	3,43

Catatan :

- IKM Terendah ada 2 pelayanan, yakni Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan dan Kecepatan selesainya pelayanan dengan nilai IKM 3,37
- IKM Tertinggi adalah kemampuan petugas dalam melayani dengan nilai IKM 3,48

2.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan II Tahun 2022 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari masyarakat yang merupakan penerima layanan dari Kantor Kecamatan Tekung :

- a. nilai interval konversi : 85,96
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : BAIK

1.3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori Baik dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 85,96, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan target nilai IKM yang tertuang pada RPJMD 2018 – 2023 untuk tahun 2022, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **mencapai** target kinerja, mengingat target kinerja pada indikator kinerja nilai IKM Pemkab Lumajang tahun 2022 adalah 82,5 sehingga nilai IKM Kecamatan Tekung **mendukung** capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang.

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Mutu pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tekung mencerminkan kualitas baik (B).
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Tekung setelah dikonversikan yaitu 85,96
3. Untuk dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (top manager), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

3.2. Saran / Rekomendasi

Pelayanan di Kantor Kecamatan Tekung agar ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya.

**REKAPITULASI IKM KANTOR KECAMATAN TEKUNG
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN II 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	556.05	0	3.37
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	559.35	0	3.39
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	559.35	0	3.39
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	572.55	0	3.47
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	556.05	0	3.37
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	595.65	0	3.61
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	572.55	0	3.47
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	557.70	0	3.38
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	572.55	0	3.47
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	561.00	0	3.40
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	570.90	0	3.46
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	570.90	0	3.46
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	570.90	0	3.46
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	567.60	0	3.44
Nilai Hasil Survei				14183.4		85.96

Ket :

Total bobot (kolom 4) =

Jumlah RTMK (kolom 5) =

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

REKAPITULASI LAIN -LAIN :

- | | | |
|--|---|----------------------|
| 1. Perkiraan Jumlah Populasi | : | 18,000 |
| 2. Jumlah Responden | : | 165 |
| 3. Usia Responden Terbanyak | : | 17 - 60 Tahun |
| 4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak | : | SMA |
| 5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak | : | PEREMPUAN |
| 6. Pekerjaan Responden Terbanyak | : | WIRASWASTA |

7. Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| a. KARTU KELUARGA | e. AKTE KEMATIAN |
| b. KARTU TANDA PENDUDUK | f. KARTU IDENTITAS ANAK |
| c. SURAT PINDAH | g. IMB |
| d. AKTE KELAHIRAN | |

8. Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 , yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa? **KARTU KELUARGA**

9. Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana?



OLAH DATA IKM TRIWULAN II PADA KANTOR KECAMATAN TEKUNG

Periode survei setiap 3 bulan	jenis pelayanan				jumlah populasi (orang)	jumlah sampel (orang)	jenis kelamin				usia/umur			pendidikan terakhir			pekerjaan utama				
	nama/ jenis pelayanan		jumlah	prosentase (%)			laki-laki		perempuan		kelompok usia	jumlah	prosentase (%)	lulusan	jumlah	prosentase (%)	pekerjaan		jumlah	prosentase (%)	
							jumlah	prosentase (%)	jumlah	prosentase (%)											
2	4				6	7	8	9	10			11	12		13	14		15			
Bulan April s/d Juni 2022	1	KARTU KELUARGA		91	55.15%	18,000	165	77	46.67%	88	53.33%	< 20 thn	9	5.45%	SD kebawah	0	0.00%	PNS/ TNI/ POLRI/Pensiunat	12	7.27%	
	2	KARTU TANDA PENDUDUK		3	1.82%								20 - 29 thn	55	33.33%	SLTP	9	5.45%	Pegawai Swasta	29	17.58%
	3	SURAT PINDAH		21	12.73%								30 - 39 thn	59	35.76%	SLTA	98	59.39%	Wiraswasta/ Usahawan	69	41.82%
	4	AKTE KELAHIRAN		28	16.97%								40 - 49 thn	25	15.15%	D1/D3	14	8.48%	Pelajar/ Mahasiswa	7	4.24%
	5	AKTE KEMATIAN		9	5.45%								> 50 thn	17	10.30%	D4/S1	42	25.45%	Petani/ Buruh	11	6.67%
	6	KARTU IDENTITAS ANAK		13	7.88%											S2 keatas	2	1.21%	Mengurus Rumah Tangga	23	13.94%
	7	SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN		0	0.00%														Lainnya	14	8.48%

TABEL NILAI PERUNSUR

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur
kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.37
kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.39
kemudahan prosedur	3.39
ketepatan waktu	3.47
kecepatan waktu selesai pelayanan	3.37
kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.61
mahal murahnya biaya/tarif	3.47
kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.38
kemampuan petugas	3.48
sikap perilaku petugas	3.40
kualitas sarana dan prasarana	3.46
kuantitas sarana dan prasarana	3.45
kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.45
ketepatan penanganan pengaduan	3.44
Rata-rata Tertimbang	3.44

Nilai IKM setelah dik = **85.96**
 Mutu pelayanan = **B**
 Kinerja Unit Pelayan = **Baik**



BLANGKO REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KUISIONER IKM

DATA PENCACAH

Nama : EDI MULYADI
NIP : 196606B07199403 1 015

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan/OPD : KANTOR KECAMATAN TEKUNG
Jenis Pelayanan :

DATA MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Ket	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	77	46.67%
2	Perempuan	88	53.33%
TOTAL		165	100.00%

Umur	Ket	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	9	5.45%
2	20 - 29 thn	55	33.33%
3	30 - 39 thn	59	35.76%
4	40 - 49 thn	25	15.15%
5	> 50 thn	17	10.30%
TOTAL		165	100.00%

Pendidikan Terakhir	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	0	0.00%
2	SLTP	9	5.45%
3	SLTA	98	59.39%
4	D1/D3	14	8.48%
5	D4/S1	42	25.45%
6	S2 keatas	2	1.21%
TOTAL		165	100.00%

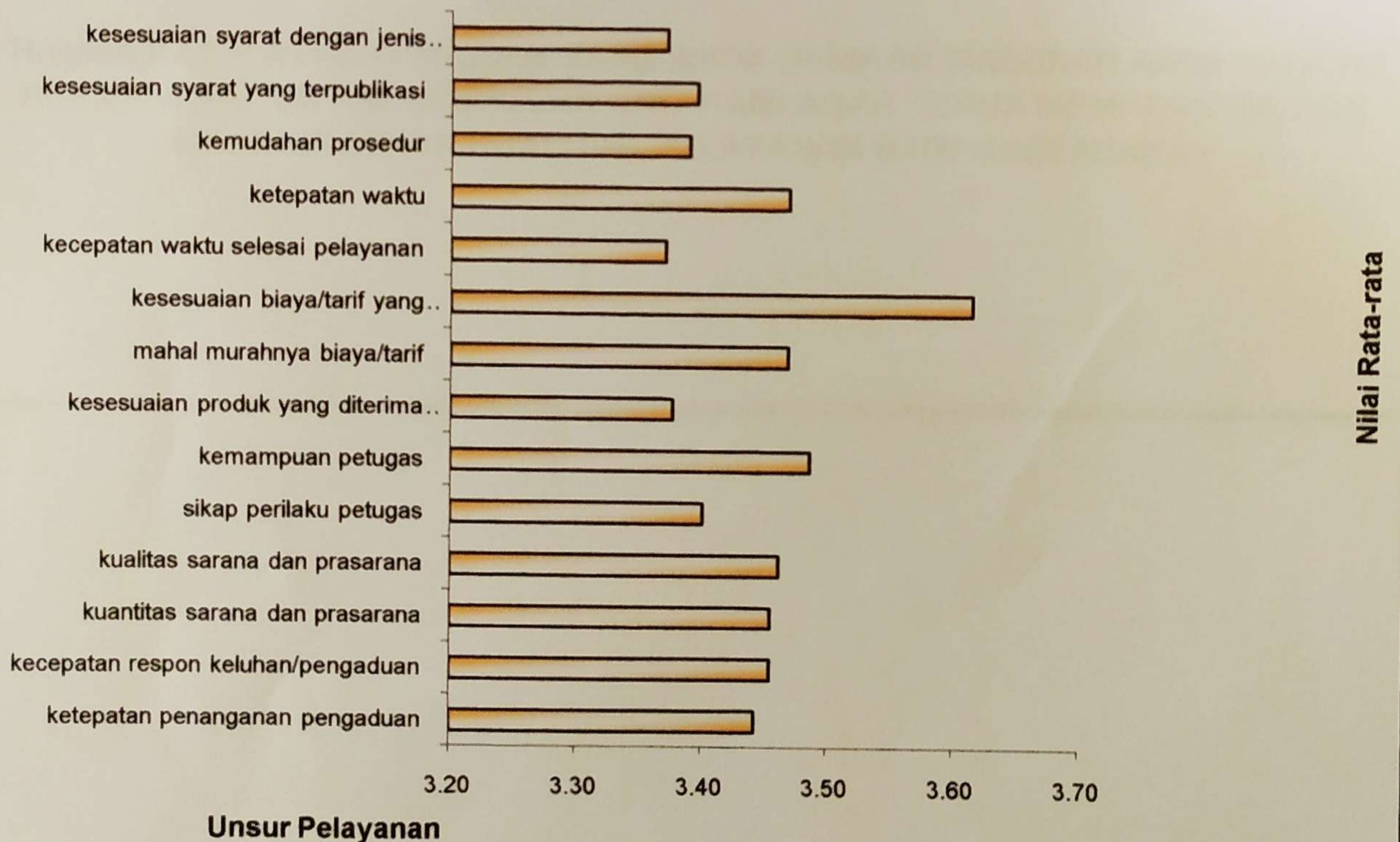
Pekerjaan Utama	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS/ TNI/ POLRI/Pensiunan	12	7.27%
2	Pegawai Swasta	29	17.58%
3	Wiraswasta/ Usahawan	69	41.82%
4	Pelajar/ Mahasiswa	7	4.24%
5	Petani/ Buruh	11	6.67%
6	Mengurus Rumah Tangga	23	13.94%
7	Lainnya	14	8.48%
TOTAL		165	100.00%

Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen	
1 KARTU KELUARGA	91	55.15%	
2 KARTU TANDA PENDUDUK	3	1.82%	
3 SURAT PINDAH	21	12.73%	
4 AKTE KELAHIRAN	28	16.97%	
5 AKTE KEMATIAN	9	5.45%	
6 KARTU IDENTITAS ANAK	13	7.88%	
7 SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN	0	0.00%	
		165	100.00%

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.37
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.39
3	kemudahan prosedur	3.39
4	ketepatan waktu	3.47
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.37
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.61
7	mahal murahnya biaya/tarif	3.47
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.38
9	kemampuan petugas	3.48
10	sikap perilaku petugas	3.40
11	kualitas sarana dan prasarana	3.46
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.45
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.45
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.44
	Rata-rata Tertimbang	3.44

Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KANTOR KECAMATAN TEKUNG
KABUPATEN LUMAJANG
TRIBULAN II TAHUN 2022

NILAI IKM

85.96

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 165

JENIS KELAMIN : L : 77 P : 88

PENDIDIKAN : SD : 0

SMP : 9

SMA : 98

DIII : 14

S1 : 42

S2 : 2

PERIODE SURVEI : BULAN APRIL s.d
BULAN JUNI 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