

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT




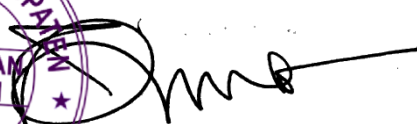
**KECAMATAN PASIRIAN
KABUPATEN LUMAJANG**

KATA PENGANTAR

Dengan Mengucap syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2022 ini dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat di jadikan bahan intropeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak khususnya bagi seluruh Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kantor Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Pasirian , 30 Juni 2022

 **CAMAT PASIRIAN**

TRIKONDO CAHYONO, S.Sos.
NIP. 19670916 198809 1 001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	1
Daftar Isi	2
I. PENDAHULUAN	
Latar Belakang	3
Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	3
Metode	3
Tim SKM	4
Jadwal Pelaksanaan SKM	4
II. ANALISIS	
Data Kuesioner	5
Perhitungan	6
Diskripsi Hasil Analisis	7
III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
Kesimpulan	8
Saran dan Rekomendasi	8
Lampiran Kuesioner Survei kepuasan Masyarakat	

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.

1.3. 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 mengisi kuesioner yaitu 150 jumlah responden.

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 14 pertanyaan 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 di publikasi/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

1.4. Tim SKM

Tim pelaksana SKM (*terlampir*) berasal dari internal Kantor Kecamatan Pasirian, terdiri dari:

- a. Camat Pasirian
- b. Sekretaris Kecamatan
- c. Kasi Pelayanan Umum
- d. Staf...

1.2. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM tribulan II adalah April s.d Juni

BAB II ANALISIS

2.1. Data Kuesioner

A. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner SKM Triwulan II Tahun 2022

Menurut Jenis Kelamin

Nomor	Ket	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	55	36.67%
2	Perempuan	95	63.33%
	TOTAL	150	100.00%

Menurut Umur

Nomor	Ket	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	4	2.67%
2	20 - 29 thn	35	23.33%
3	30 - 39 thn	40	26.67%
4	40 - 49 thn	36	24.00%
5	> 50 thn	35	23.33%
	TOTAL	150	100.00%

Menurut Pendidikan Terakhir

Nomor	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	16	10.67%
2	SLTP	53	35.33%
3	SLTA	37	24.67%
4	D1/D3	24	16.00%
5	D4/S1	17	11.33%
6	S2 keatas	3	2.00%
	TOTAL	150	100.00%

Menurut Pekerjaan Utama

Nomor	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS/ TNI/ POLRI	10	6.67%
2	Pegawai Swasta	19	12.67%
3	Wiraswasta/ Usahawan	37	24.67%
4	Pelajar/ Mahasiswa	33	22.00%
5	Petani/ Buruh	32	21.33%
6	Lainnya	19	12.67%
	TOTAL	150	100.00%

Catatan :

- Usia responden terendah : 18 Tahun (Laki Laki dengan pekerjaan Pelajar)
- Usia responden tertinggi : 70 Tahun (Perempuan dengan pekerjaan Wiraswasta)

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	Pelayanan KTP	31	20.67%
2	Pelayanan KK	27	18.00%
3	Pelayanan Surat Pindah	12	8.00%
4	Pelayanan Honor Guru Ngaji	11	7.33%
5	Pelayanan Santunan Kematian	15	11.33%
6	Konsultasi dan Koordinasi PKH	11	7.33%
7	Pelayanan KIA	10	6.67%
8	Pelayanan Akta Kematian	18	12.00%
9	Pelayanan Akta Kelahiran	13	8.67%
	Jumlah dan Rata-Rata	150	100.00%

Catatan :

- IKM Terendah adalah pelayanan KIA, dengan nilai IKM 6,67%
- IKM Tertinggi adalah pelayanan KTP dengan nilai IKM 20,67%

2.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan II diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari 150 responden yang merupakan penerima layanan dari Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang :

a. nilai interval konversi : 87,30

b. Mutu pelayanan : B

c. Kinerja unit pelayanan : Baik

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori Baik dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 87,30, 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 87,30 **mendukung** capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang.

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang pada masyarakat yang memperoleh pelayanan administrasi kecamatan, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja Kantor Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang mencapai nilai yang Baik, kinerja mencapai 87,30 yang berarti Baik atau dalam istilah responden sangat memuaskan.

1. Nilai IKM Tahun 2022 Triwulan II pada Kantor Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur sebesar 87,30 . mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur di kategorikan Baik;
2. Responden berjumlah 150 orang yang merupakan pengguna layanan terbanyak usia 40 sampai 49 Tahun dan kebanyakan di dominasi oleh perempuan, sedangkan tingkat pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah SLTP dengan pekerjaan Wiraswasta.
3. Rata rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : Pelayanan KIA (6,67%), sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : Pelayanan KTP (20.67%).
4. Dengan terukurnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur.

3.2. Saran / Rekomendasi

Agar suatu program dan kegiatan yang dilaksanakan memenuhi target sesuai dengan apa yang diharapkan, maka ada komponen-komponen dasar yang harus dipenuhi. Dalam bidang pelayanan administrasi kecamatan, komponen-komponen yang berperan besar dalam mewujudkan keberhasilan program/kegiatan adalah ketercukupan SDM dan ketersediaan sarana prasarana serta memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka memberikan pelayanan prima sesuai dengan harapan masyarakat.

Kemampuan sebagai petugas pelayanan publik yang professional seharusnya sudah di miliki misalnya persiapan awal sampai dengan penuntasan

tugas pelayanan untuk mencapai karakter dan tingkat kepuasan Masyarakat haruslah menjadi tekad dan niat sebagai prinsip pengabdian.

**REKAPITULASI IKM OPD PASIRIAN
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	545		3.63
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	509		3.39
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	510		3.40
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	518		3.45
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	512		3.41
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	600		4.00
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	521		3.47
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	514		3.43
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	516		3.44
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	510		3.40
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	521		3.47
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	522		3.48

No.	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan	Total Bobot	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan	
1	2	3		4	5	6
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/pengaduan	518		3.45
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	517		3.45
Nilai Hasil Survei						87.30

Keterangan :

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

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

REKAPITULASI LAIN -LAIN :

1. Perkiraan Jumlah Populasi : 250000
2. Jumlah Responden : 150
3. Usia Responden Terbanyak : kisaran antara usia 40 - 49 tahun
4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : SLTP
5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Perempuan
6. Pekerjaan Responden Terbanyak : Wiraswasta
7. Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
 - a. Pelayanan KTP : 31
 - b. Pelayanan KK : 27
 - c. Pelayanan Surat Pindah : 12
 - d. Pelayanan Honor Guru Ngaji : 11
 - e. Pelayanan Santunan Kematian : 17
 - f. Konsultasi dan Koordinasi PKH : 11
 - g. Pelayanan KIA : 10
 - h. Pelayanan Akta Kematian : 18
 - i. Pelayanan Akta Kelahiran : 13
8. Dari 14 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana? Kecepatan waktu selesainya

Pasirian, 30 Juni 2022

CAMAT PASIRIAN



TRIKONDO CAHYONO, S.Sos

NIP. 19670916 198809 1 001