

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 I 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 , 25 April 2022



CAMAT PASIRIAN

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

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Daftar Isi

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....

1.2 Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....

1.3 Metode.....

1.4 Tim SKM

1.5 Jadwal Pelaksanaan SKM

II. ANALISIS

2.1 Data Kuesioner

2.2 Perhitungan

2.3 Diskripsi Hasil Analisis

III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

3.1 Kesimpulan

3.2 Saran dan Rekomendasi

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 I adalah Januari s.d Maret

BAB II

ANALISIS

2.1. Data Kuesioner

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

Menurut Jenis Kelamin

Nomor	Ket	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	65	43.33%
2	Perempuan	85	56.67%
	TOTAL	150	100.00%

Menurut Umur

Nomor	Ket	Jumlah	Persen
1	Kurang 20 tahun	4	2.67%
2	20 - 29 tahun	52	34.67%
3	30 - 39 tahun	34	22.67%
4	40 - 49 tahun	28	18.67%
5	Di atas 50 tahun	32	21.33%
	TOTAL	150	100.00%

Menurut Pendidikan Terakhir

Nomor	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	25	16.67%
2	SLTP	54	36.00%
3	SLTA	51	34.00%
4	D1/D3	9	6.00%
5	D4/S1	10	6.67%
6	S2 keatas	1	0.67%
	TOTAL	150	100.00%

Menurut Pekerjaan Utama

Nomor	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS/ TNI/ POLRI	8	5.33%
2	Pegawai Swasta	12	8.00%
3	Wiraswasta/ Usahawan	50	33.33%
4	Pelajar/ Mahasiswa	24	16.00%
5	Petani/ Buruh	34	22.67%
6	Lainnya	22	14.67%
	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	30	20.00%
2	Pelayanan KK	29	19.33%
3	Pelayanan Surat Pindah	12	8.00%
4	Pelayanan Honor Guru Ngaji	14	9.33%
5	Pelayanan Santunan Kematian	18	12.00%
6	Konsultasi dan Koordinasi PKH	16	10.67%
7	Pelayanan KIA	17	11.33%
8	Pelayanan Akta Kematian	5	3.33%
9	Pelayanan Akta Kelahiran	9	6.00%
	Jumlah dan Rata-Rata	150	100.00%

Catatan :

- IKM Terendah adalah pelayanan Akta kematian, dengan nilai IKM 3,33%
- IKM Tertinggi adalah pelayanan KTP dengan nilai IKM 20,00%

2.2. Perhitungan

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

- a. nilai interval konversi : 85,70
- 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 85,70, 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 85,70 **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 85,70 yang berarti Baik atau dalam istilah responden sangat memuaskan.

1. Nilai IKM Tahun 2022 Triwulan I pada Kantor Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur sebesar 85,70 . 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 20 sampai 29 Tahun dan kebanyakan di dominasi oleh perempuan, sedangkan tingkat pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah SLTA dengan pekerjaan Wiraswasta.
3. Rata rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : Pelayanan Akta Kematian (3,33%), sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : Pelayanan KTP (20.00%).
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 I 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	515		3.43
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	504		3.36
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	502		3.35
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	512		3.41
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	500		3.33
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	600		4.00
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	501		3.34
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	507		3.38
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	506		3.37
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	504		3.36

8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	515		3.43
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	508		3.39
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	512		3.41
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	513		3.42
	Nilai Hasil Survei					85.70

Ket :

Jumlah RTMK (kolom 5) = jumlah responden yang tidak menjawab/mengisi pertanyaan kuisioner
 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 20 - 29 tahun
4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : SLTA / SMA
5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Perempuan
6. Pekerjaan Responden Terbanyak : Petani / Buruh
7. Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
 - a. Pelayanan KTP : 30
 - b. Pelayanan KK : 29
 - c. Pelayanan Surat Pindah : 12
 - d. Pelayanan Honor Guru Ngaji : 13
 - e. Pelayanan Santunan Kematian : 18
 - f. Konsultasi dan Koordinasi PKH : 15
 - g. Pelayanan KIA : 16

h. Pelayanan Akta Kematian : 3

i. Pelayanan Akta Kelahiran : 6

8. Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 , yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa? Pelayanan honor guru ngaji

9. Dari 14 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana? Kecepatan waktu selesainya



Pasirian , 25 April 2022

Kepala OPD

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

BLANGKO REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KUISIONER IKM

DATA PENCACAH

Nama : Susanti Nur Prasinta
NIP : -

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan/OPD : Pasirian
Jenis Pelayanan : Paten

DATA MASYARAKAT

Jenis Kelamin :

	Ket	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	65	43.33%
2	Perempuan	85	56.67%
	TOTAL	150	100.00%

Umur :

	Ket	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	4	2.67%
2	20 - 29 thn	52	34.67%
3	30 - 39 thn	34	22.67%
4	40 - 49 thn	28	18.67%
5	> 50 thn	32	21.33%
	TOTAL	150	100.00%

Pendidikan Terakhir :

	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	25	16.67%
2	SLTP	54	36.00%
3	SLTA	51	34.00%
4	D1/D3	9	6.00%
5	D4/S1	10	6.67%
6	S2 keatas	1	0.67%
	TOTAL	150	100.00%

Pekerjaan Utama

	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS/ TNI/ POLRI	8	5.33%
2	Pegawai Swasta	12	8.00%
3	Wiraswasta/ Usahawan	50	33.33%
4	Pelajar/ Mahasiswa	24	16.00%
5	Petani/ Buruh	34	22.67%
6	Lainnya	22	14.67%
	TOTAL	150	100.00%

Jenis Pelayanan

	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen
1	Pelayanan KTP	30	20.00%
2	Pelayanan KK	29	19.33%
3	Pelayanan Surat Pindah	12	8.00%
4	Pelayanan Honor Guru Ngaji	14	9.33%
5	Pelayanan Santunan Kematian	18	12.00%
6	Konsultasi dan Koordinasi PKH	16	10.67%
7	Pelayanan KIA	17	11.33%
8	Pelayanan Akta Kematian	5	3.33%
9	Pelayanan Akta Kelahiran	9	6.00%
		150	100.00%

DATA
IKM

NOM OR KUISI ONER	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	21	2	1	3	3	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
2	21	2	1	3	4	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
3	56	5	1	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	20	2	2	2	5	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	19	1	2	2	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
6	39	3	2	2	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
7	21	2	2	3	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
8	34	3	2	3	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
9	21	2	1	3	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
10	45	4	2	3	5	7	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
11	54	5	2	2	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	37	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
13	21	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
14	19	1	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
15	40	4	2	3	5	7	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
16	40	4	1	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
17	47	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
18	21	2	1	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
19	49	4	1	3	2	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
20	26	2	1	2	5	1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
21	60	5	1	2	1	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
22	55	5	2	2	3	1	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
23	21	2	2	2	5	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
24	54	5	2	3	4	7	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
25	34	3	2	3	5	7	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
26	31	3	2	4	2	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
27	21	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
28	64	5	1	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
29	47	4	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
30	34	3	2	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
31	21	2	1	1	3	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4

DATA
IKM

NOM OR KUI SI ONER	Umu r	Kelom pok Umur	Jeni s Kela min	Pendi dikan Terak hir	Pekerja an Utama	Jenis Pelaya nan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
32	67	5	1	5	3	7	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
33	61	5	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
34	23	2	2	3	6	1	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
35	21	2	2	3	3	1	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
36	29	2	2	1	3	6	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
37	34	3	1	3	4	7	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
38	34	3	1	2	3	7	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
39	21	2	1	1	5	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
40	25	2	1	2	6	8	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
41	24	2	1	5	5	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
42	56	5	2	3	3	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
43	21	2	2	4	5	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
44	25	2	2	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
45	29	2	1	2	5	1	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
46	26	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
47	33	3	2	2	6	6	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
48	36	3	1	4	6	7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
49	29	2	2	1	6	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
50	38	3	2	2	3	6	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
51	21	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
52	28	2	2	1	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	55	5	1	3	5	7	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
54	21	2	2	1	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
55	21	2	2	3	2	6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
56	36	3	1	2	5	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
57	55	5	1	3	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
58	40	4	1	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
59	24	2	1	2	3	7	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
60	23	2	1	1	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
61	23	2	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
62	34	3	1	2	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
63	40	4	1	2	3	7	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
64	45	4	2	3	5	6	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
65	65	5	2	2	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
66	30	3	2	4	5	7	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3

DATA
IKM

NOM OR KUI SI ONER	Umu r	Kelom pok Umur	Jeni s Kela min	Pendi dikan Terak hir	Pekerja an Utama	Jenis Pelaya nan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
67	46	4	2	3	5	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
68	33	3	2	3	3	7	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
69	46	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
70	56	5	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
71	55	5	1	2	6	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
72	70	5	2	5	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
73	56	5	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
74	67	5	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
75	33	3	2	6	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
76	23	2	1	2	4	8	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
77	22	2	2	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
78	43	4	1	2	4	9	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
79	20	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
80	57	5	2	2	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
81	20	2	1	2	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
82	53	5	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
83	21	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
84	39	3	2	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
85	19	1	2	2	6	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
86	35	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
87	32	3	1	3	6	6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
88	31	3	2	3	4	6	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
89	50	5	1	2	1	6	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
90	33	3	2	2	3	9	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
91	34	3	2	1	3	1	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
92	49	4	2	2	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
93	48	4	2	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
94	45	4	2	1	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
95	39	3	2	1	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
96	43	4	1	3	6	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
97	29	2	1	1	5	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
98	37	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
99	27	2	1	2	5	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
100	54	5	1	2	4	1	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
101	66	5	2	1	2	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4

DATA
IKM

NOM OR KUI SI ONER	Umu r	Kelom pok Umur	Jeni s Kela min	Pendi dikan Terak hir	Pekerja an Utama	Jenis Pelaya nan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
102	44	4	1	5	3	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
103	54	5	1	1	4	6	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
104	44	4	2	5	3	9	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
105	21	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
106	66	5	1	3	5	6	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
107	20	2	2	4	5	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
108	30	3	2	5	5	9	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
109	21	2	1	3	6	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
110	20	2	2	2	3	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
111	54	5	2	5	6	9	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
112	18	1	1	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
113	45	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
114	21	2	1	3	5	6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
115	30	3	2	2	4	7	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
116	33	3	1	1	6	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
117	24	2	1	1	3	7	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
118	51	5	1	1	5	6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
119	40	4	2	2	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
120	50	5	2	2	6	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
121	23	2	2	2	1	6	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
122	33	3	1	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
123	23	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
124	43	4	1	3	6	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
125	60	5	1	1	6	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
126	32	3	1	3	5	6	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
127	21	2	2	5	3	1	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
128	20	2	2	1	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
129	22	2	2	1	2	7	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
130	34	3	2	2	1	9	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
131	40	4	1	1	2	8	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
132	55	5	1	3	1	8	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
133	44	4	1	1	6	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
134	40	4	2	2	4	9	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
135	45	4	1	1	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
136	39	3	2	2	6	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4

DATA
IKM

NOMOR KUISISONER	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
137	30	3	2	2	2	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
138	55	5	1	2	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
139	45	4	1	3	6	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
140	27	2	2	5	4	1	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
141	21	2	1	1	6	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
142	56	5	1	3	3	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
143	21	2	2	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
144	45	4	2	2	6	6	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
145	33	3	1	2	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
146	34	3	2	2	5	7	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
147	21	2	2	3	6	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
148	56	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
149	45	4	2	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
150	23	2	1	2	6	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
Σnilai/unsur							515	504	502	512	500	600	501	507	506	504	515	508	512	513
Jumlah Kuisisioner							150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
NRR/unsur							3.43	3.36	3.35	3.41	3.33	4.00	3.34	3.38	3.37	3.36	3.43	3.39	3.41	3.42
NRR tertimbang/unsur							0.25	0.24	0.24	0.24	0.24	0.29	0.24	0.24	0.24	0.24	0.25	0.24	0.24	0.24
IKM							3.43		85.70											

Kesimpulan :
Nilai IKM setelah dikonversi
Mutu pelayanan
Kinerja Unit Pelayanan

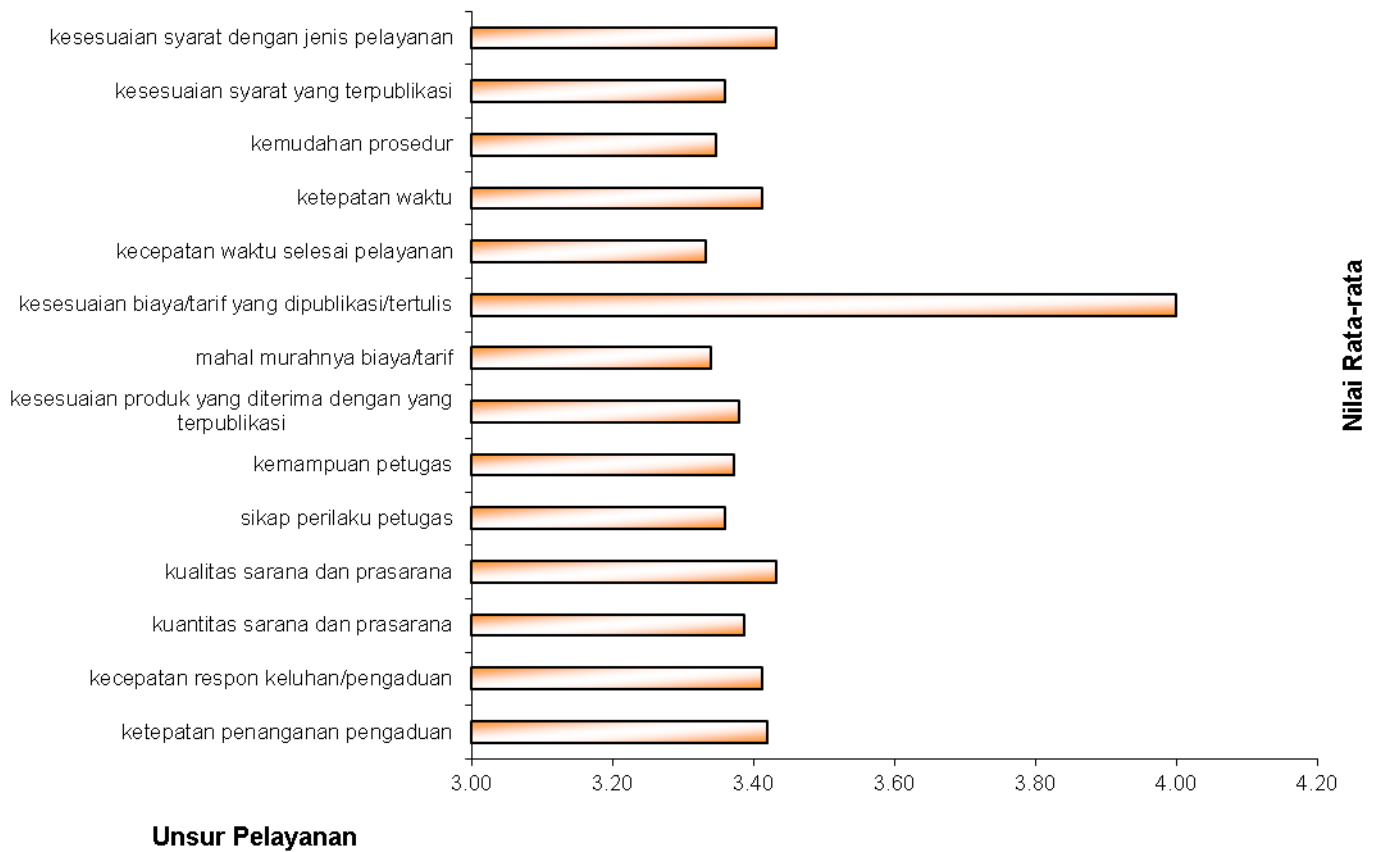
=
=
=

85.70
B
Baik

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM
RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.43
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.36
3	kemudahan prosedur	3.35
4	ketepatan waktu	3.41
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.33
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	4.00
7	mahal murahnya biaya/tarif	3.34
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.38
9	kemampuan petugas	3.37
10	sikap perilaku petugas	3.36
11	kualitas sarana dan prasarana	3.43
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.39
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.41
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.42
	Rata-rata Tertimbang	3.43

Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan



ketepatan penanganan pengaduan	3.42
kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.41
kuantitas sarana dan prasarana	3.39
kualitas sarana dan prasarana	3.43
sikap perilaku petugas	3.36
kemampuan petugas	3.37
kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.38
mahal murahnya biaya/tarif	3.34
kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	4.00
kecepatan waktu selesai pelayanan	3.33
ketepatan waktu	3.41
kemudahan prosedur	3.35
kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.36
kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.43

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN PASIRIAN KABUPATEN LUMAJANG
TRI BULAN I TAHUN 2022

NILAI IKM

85.70

NAMA LAYANAN : PELAYANAN

RESPONDEN

JUMLAH : 150

JENIS
KELAMIN : L : 65 P : 85

PENDIDIKAN : SD : 25

SMP : 54

SMA : 51

DIII : 9

S1 : 10

S2 : 1

PERIODE
SURVEI : BULAN Januari s/d Maret 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**