

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
KANTOR KECAMATAN RANDUAGUNG
SEMESTER II TAHUN 2024**



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN RANDUAGUNG**
Jln. Raya Randuagung No. Telp. 0334 323313
RANDUAGUNG - 67354

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas kuasa dan petunjuknya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Pemerintah Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang Bulan Juli s/d Desember Tahun 2024 ini selesai disusun. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut merupakan wujud komitmen Pemerintah Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang dalam menjalankan proses Reformasi Birokrasi khususnya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Laporan ini merupakan bentuk evaluasi Kinerja Pelayanan Administrasi Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan untuk terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakannya, karena masyarakatlah komponen yang paling berhak menilai kualitas pelayanan yang diterimanya.

Kepada seluruh anggota Tim penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang dan Kepala Bagian Organisasi Sekretaris Daerah Kabupaten Lumajang, tidak lupa kami haturkan terimakasih atas segala sumbangsihnya dalam pengumpulan dan pengolahan data hingga tersusunnya laporan ini. Semoga apa yang telah dikerjakan memberikan manfaat bagi masyarakat dan Pemerintah Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang.

Randuagung, 31 Desember 2024

Kamat Randuagung

Dra. MAWI MUJAYANTI
NIP. 19680901 199202 2 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Metode Analisis SKM.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	9
2.5 Penentuan Jumlah Responden	9
BAB III.....	11
HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	11
3.1 Data Kuesioner	11
3.2 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	12
3.3 Gambaran Nilai IKM.....	16
3.4 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	16
3.5 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir	17
BAB IV	19
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM	19
4.1 Rencana Tindak Lanjut.....	19
4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2023)	20
BAB V	22
KESIMPULAN	22
LAMPIRAN.....	1
1. Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	1
3. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Randuagung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Lumajang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan barang/ jasa/ administrasi yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit penyelenggara pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam upaya peningkatan kinerja unit penyelenggara pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang dilaksanakan secara terpusat oleh Bagian Organisasi, artinya seluruh tahapan penyelenggaraan SKM yang meliputi : (a) penyusunan instrumen survei, (b) penentuan besaran dan teknik pengambilan sampel, (c) menentukan responden, (d) pelaksanaan survei, (e) mengolah hasil survei dan (f) menyajikan dan melaporkan hasil survei seluruhnya dilaksanakan oleh Bagian Organisasi. Sementara peran Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah : (a) menyediakan data penggunalayanan dan (b) menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara elektronik (*googleform*) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang yaitu :

- a. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang dilaksanakan secara terpusat oleh Bagian Organisasi, artinya seluruh tahapan penyelenggaraan SKM yang meliputi : (a) penyusunan instrumen survei, (b) penentuan besaran dan teknik pengambilan sampel, (c) menentukan responden, (d) pelaksanaan survei, (e) mengolah hasil survei dan (f) menyajikan dan melaporkan hasil survei seluruhnya dilaksanakan oleh Bagian Organisasi. Sementara peran Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah : (a) menyediakan data penggunalayanan dan (b) menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara elektronik (*googleform*) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang yaitu :

- a. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- d. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- j. **Transparansi pelayanan** : Transparansi pelayanan adalah sebuah keterbukaan penyediaan informasi yang jelas tentang standar pelayanan dan kemudahan akses informasi pelayanan.
- k. **Integritas petugas pelayanan** : Integritas petugas pelayanan merupakan sebuah perilaku yang menunjukkan konsistensi atas sikap kejujuran atau yang menunjukkan kebenaran dari tindakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan.

2.3 Metode Analisis SKM

- a. Pengukurannya menggunakan skala Likert dengan skala 1 s.d 4. 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

- b. analisis data menggunakan Importance Performance Analysis dari Martilla dan James. Analisis dimaksud merupakan model multiattribute untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan. Tujuannya adalah mendiagnosis dalam rangka memudahkan identifikasi hal-hal apa yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.
- c. olah data menggunakan SPSS versi 26, dimana terdapat 2 variabel yang digunakan yaitu variabel performansi / kinerja dan variabel harapan.
- d. Jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 22 pertanyaan. 11 pertanyaan untuk mengetahui persepsi harapan responden, dan 11 pertanyaan untuk mengetahui persepsi responden atas performansi / kinerja UP3. 11 unsur di setiap variabel, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; sarana dan prasarana; transparansi pelayanan dan integritas petugas pelayanan. Adapun daftar pertanyaan pada kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Kuesioner SKM

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh UP3?	Menurut Saudara seberapa penting KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN saat memberikan pelayanan kepada Saudara ?

2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh UP3 ?	Menurut Saudara seberapa penting PROSEDUR PELAYANAN (ringkas dan tidak berbelit-belit) yang diterapkan oleh UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara ?
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara ?	Menurut Saudara, seberapa penting KECEPATAN PELAYANAN yang diberikan oleh petugas UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif yang ditetapkan oleh UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara ?	Menurut Saudara, seberapa penting besaran BIAYA / TARIF PELAYANAN (murah / gratis) yang ditetapkan terhadap pelayanan yang diberikan ?
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan di UP3 dengan hasil yang diberikan saat memberikan pelayanan kepada Saudara ?	Menurut Saudara, seberapa penting KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN yang diberikan kepada Saudara, antara yang dicantumkan dengan hasil yang Saudara terima?

6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara ?	Menurut Saudara, seberapa penting KOMPETENSI PETUGAS PELAYANAN (Keterampilan dan Pengetahuan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
7	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas di UP3 (kesopanan dan keramahan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting SIKAP DAN PERILAKU PETUGAS PELAYANAN (Sopan, Respek, Ramah dan Perhatian) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas prasarana dan sarana yang ada di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting FASILITAS PRASARANA DAN SARANA (Dalam kondisi baik dan lengkap diperlukan saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan bagi pengguna pelayanan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KEBERADAAN PELAYANAN PENGADUAN di UP3?
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan (keterbukaan informasi dan kemudahan akses informasi pelayanan) yang dijalankan di	Menurut Saudara, seberapa penting KETERBUKAAN INFORMASI DAN

	UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	KEMUDAHAN AKSES INFORMASI PELAYANAN di UP3?
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku integritas petugas pelayanan di UP3 saat memberikan layanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting SIKAP ATAU PERILAKU INTEGRITAS BAGI PETUGAS PELAYANAN di UP3?

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu tiap 1 (satu) semester dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pengambilan data responden	15 – 20 Nov 2024	5 hari
2.	Pengiriman kuesioner ke responden	15 – 29 Nov 2024	14 hari
3.	Pengolahan Data	2 – 27 Des 2024	25 hari
4.	Penyampaian hasil SKM	2 – 14 Feb 2025	12 hari

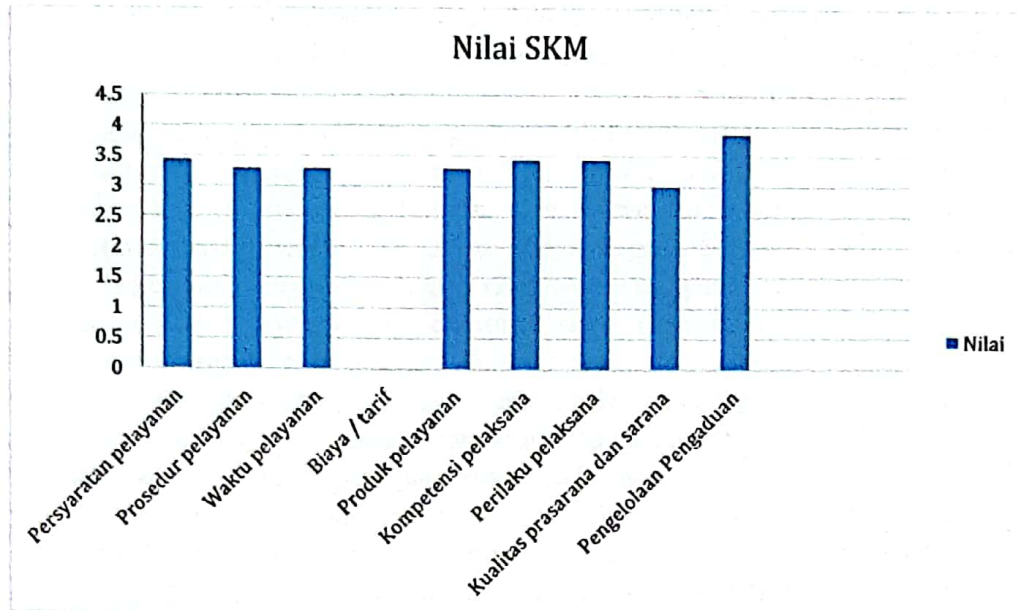
2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang yakni sebanyak 189 orang setelah dilakukan penyaringan data populasi yang tersedia. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcieand Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcieand Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 189 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

UNSUR PELAYANAN	VARIABEL INDEKS	
	Kinerja	Harapan
Unsur 1	3,43	3,71
Unsur2	3,29	3,57
Unsur3	2.29	3,57
Unsur4	3,86	3,71
Unsur5	3,29	3,57
Unsur6	3,43	3,86
Unsur7	3,43	3,86
Unsur8	3,00	3,71
Unsur9	3,86	3,57
NRR	3,43	3,68
KONVERSI	85,71	92,06
MUTU	B (Baik)	A (SangatBaik)

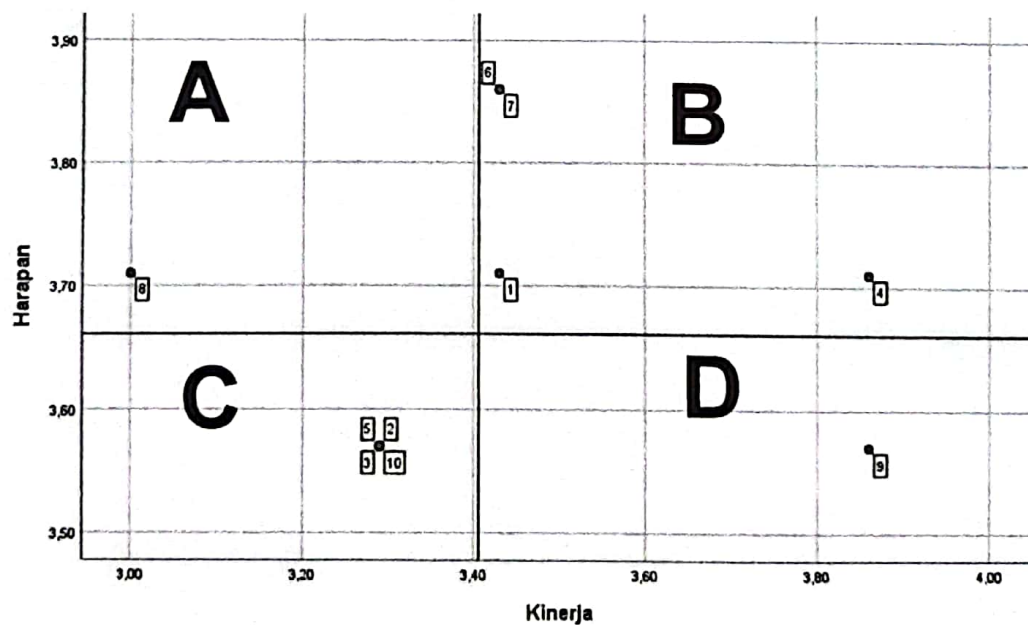
Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur (Versi MENPAN RB)



3.2 Analisis IPA (Importance Performance Analysis)

Berdasarkan analisis IPA (Importance Performance Analysis) yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM Semester II tahun 2024 pada Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut:

Grafik 2. Diagram IPA hasil SKM



PEMBAHASAN :

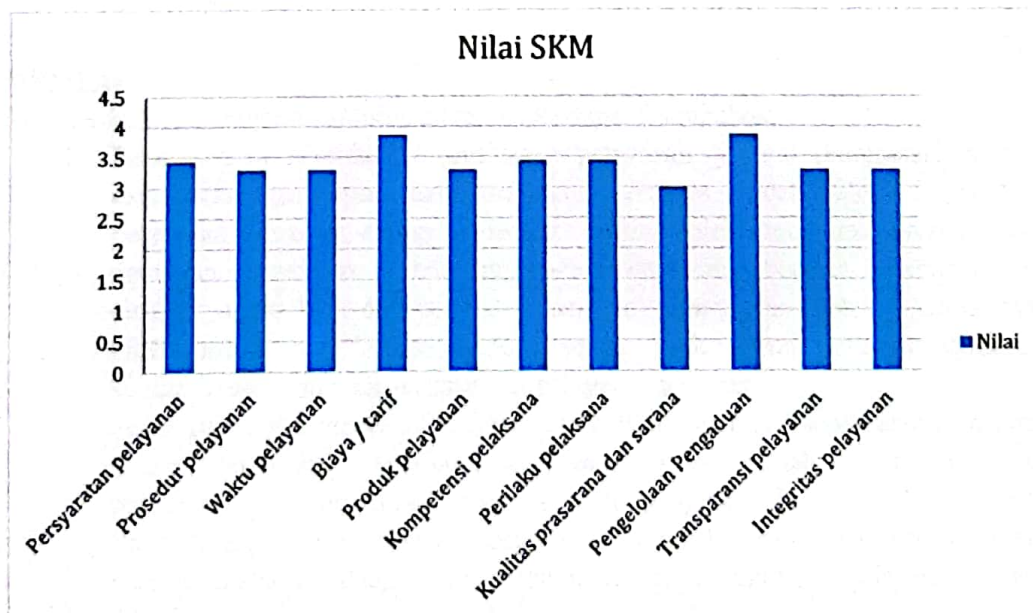
A. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 1 (satu) unsur pelayanan, yaitu 8 (kualitas prasarana dan sarana). Artinya adalah bahwa 1 (satu) unsur pelayanan tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, namun demikian Kecamatan Randuagung belum dapat memberikan kualitas pelayanan tersebut secara baik dan optimal sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, Kecamatan Randuagung perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur pelayanan tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 4 (empat) unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan), 4 (biaya/tarif), 6 (kompetensi pelaksana), dan 7 (perilaku pelaksana). Artinya adalah bahwa 4 (empat) unsur pelayanan tersebut dinilai penting oleh pengguna layanan, dan Kecamatan Randuagung telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, Kecamatan Randuagung agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan pada unsur pelayanan tersebut.
3. Pada kuadran C terdapat 4 (empat) unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan), 3 (waktu pelayanan), 5 (produk pelayanan) dan 10 (transparansi pelayanan). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 4 (empat) unsur pelayanan tersebut kurang penting, ternyata Kecamatan Randuagung juga belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, Kecamatan Randuagung tetap perlu melakukan perbaikan terhadap unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.
4. Pada kuadran D terdapat 1 (satu) unsur pelayanan, yaitu, 9 (pengelolaan pengaduan) dan. Artinya, meskipun unsur pelayanan tersebut dianggap kurang penting bagi pengguna layanan, namun secara kinerja Kecamatan Randuagung dapat memberikan pelayanan yang sangat tinggi pada unsur pelayanan tersebut, sehingga Kecamatan Randuagung tetap dapat mempertahankan kinerja pada unsur pelayanan ini.

Tabel4. Nilai SKM Per Unsur (Versi KPK)

UNSUR PELAYANAN	VARIABEL INDEKS	
	Kinerja	Harapan
Unsur 1	3,43	3,71
Unsur2	3,29	3,57
Unsur3	3,29	3,57
Unsur4	3,86	3,71
Unsur5	3,29	3,80
Unsur6	3,20	3,57
Unsur7	3,43	3,86
Unsur8	3,43	3,86
Unsur9	3,00	3,70
Unsur 10	3,86	3,57
Unsur 11	3,29	3,57
NRR	3,40	3,66
KONVERSI	85,06	91,56
MUTU	B (Baik)	A (Sangat Baik)

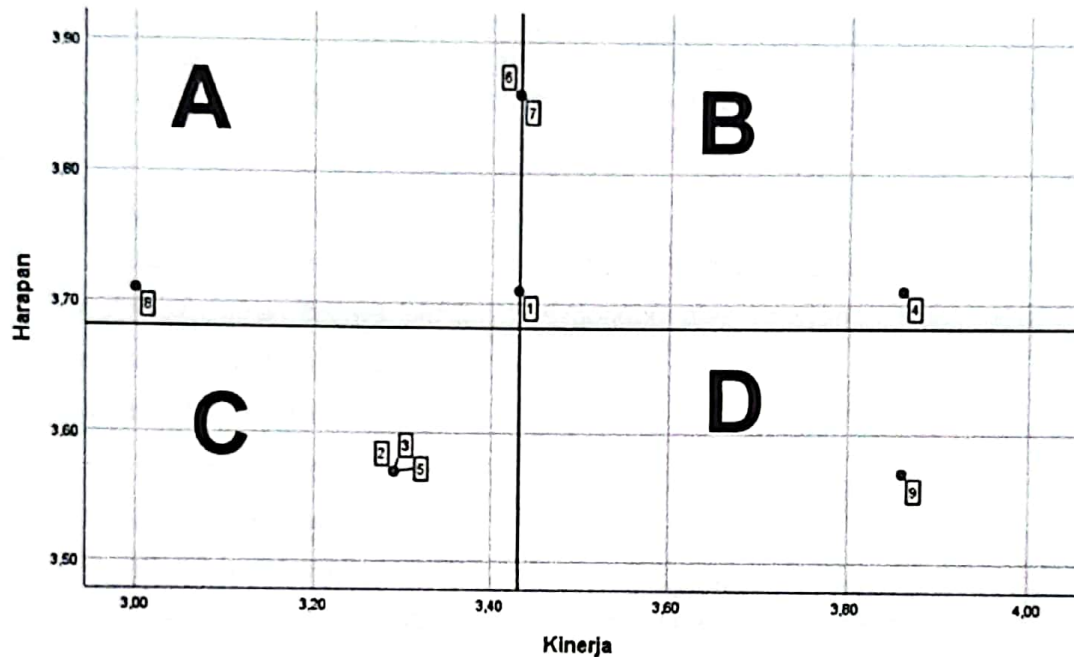
Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur (Versi KPK)



3.3 Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM Semester II tahun 2024 pada Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut:

Grafik 2. Diagram IPA hasil SKM



PEMBAHASAN :

B. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 6 (kompetensi pelaksana) dan 8 (kualitas sarana dan parasarana). Artinya adalah bahwa 2 (dua) unsur pelayanan tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, namun demikian Kecamatan Randuagung belum dapat memberikan kualitas pelayanan tersebut secara baik dan optimal sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, Kecamatan Randuagung perlu memprioritas kanpeningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur pelayanan tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan), 4 (biaya / tarif) dan 7 (perilaku pelaksana). Artinya adalah bahwa 3 (tiga) unsur pelayanan tersebut dinilai penting oleh pengguna layanan, dan Kecamatan Randuagung telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, Kecamatan Randuagung agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan pada unsur pelayanan tersebut;

3. Pada kuadran C terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan), 3 (waktu pelayanan) dan 5 (produk pelayanan). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 3 (tiga) unsur pelayanan tersebut kurang penting, ternyata Kecamatan Randuagung juga belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu dan Kecamatan Randuagung tetap perlu melakukan perbaikan terhadap unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya;
4. Pada kuadran D terdapat 1 (satu) unsur pelayanan, yaitu 9 (pengelola pengaduan). Artinya, meskipun unsur pelayanan tersebut dianggap kurang penting bagi pengguna layanan, namun secara kinerja Kecamatan Randuagung dapat memberikan pelayanan yang sangat tinggi pada unsur pelayanan tersebut, sehingga dan Kecamatan Randuagung tetap dapat mempertahankan kinerja pada unsur pelayanan ini.

3.4 Gambaran Nilai IKM

Sebagaimana tabel hasil olah data SKM Semester I tahun 2024 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang, yaitu :

I. Versi MENPAN RB

- a. Nilai interval konversi : 85,71
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas dapat dikategorikan B (Baik) dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 3,43, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan sesuai.

II. Versi KPK

- a. Nilai interval konversi : 85,06
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas dapat dikategorikan B (Baik) dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 3,40, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan sesuai

3.5 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Adapun 1 (satu) unsure pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 2.90.
2. Sedangkan 2 (dua) unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif, transparansi pelayanan dan pengelolaan pengaduan mendapatkan nilai 3,86.

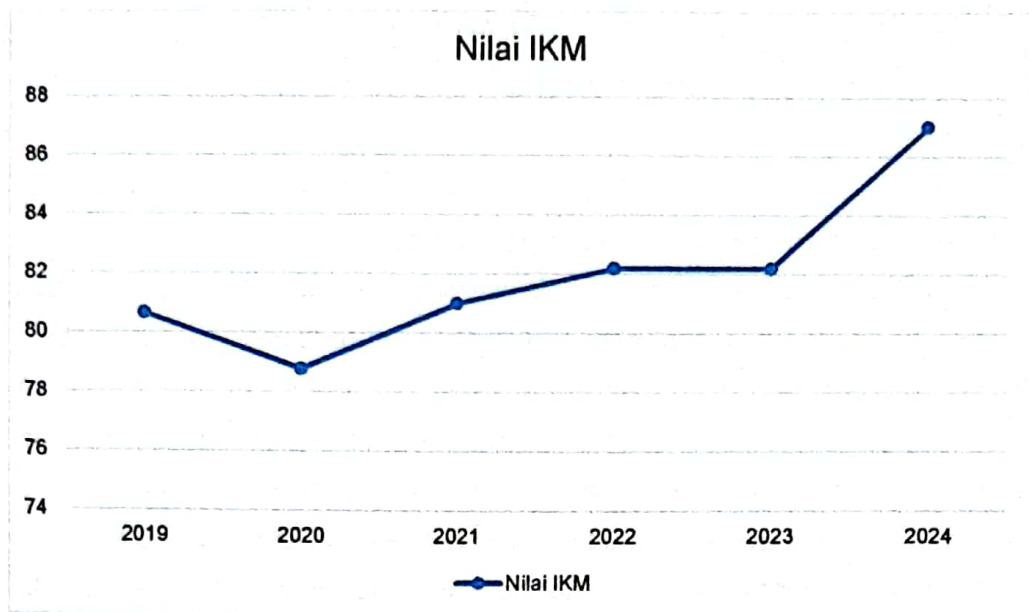
Berdasarkan hasil rekapitulasi dari saran/kritik yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran/kritik/aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindaklanjut yaitu sebagai berikut :

- a. Pelayanan dipercepat, input data bias dengan menggunakan pelayanan internet.
- b. Pelayanan cukup lama dan harus bolak-balik”.
- c. Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi.
- d. Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

3.6 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan public diperlukan survey secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan public serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik3.Tren nilai SKM TAHUN 2019-2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan/ cenderung turun / cenderung naik turun kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024 pada Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 3 Oktober 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu		Penanggung Jawab	Keterangan
			Semester I	Semester II		
1	Produk Layanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√		Camat Randuagung	
2	Kualitas Prasarana dan Sarana	Melakukan inventarisasi prasarana dan sarana yang kurang memadai	√		Camat Randuagung	
		Melakukan penyusunan perencanaan pengadaan	√		Camat Randuagung	

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu		Penanggung Jawab	Keterangan
			Semester I	Semester II		
		prasarana dan sarana				
3	Kompetensi Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	V		Camat Randuagung	

4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Semester II Tahun 2024)

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada periode sebelumnya, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode 2024

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan / Hambatan	Keterangan
1	Kualitas Saran dan Prasarana	1.1 Area Merokok 1.2 Ruang Ibu Menyusui 1.3 Sarpras bagi berkebutuhan khusus 1.4 Tempat Parkir	Sudah disiapkan Tempat Parkir, Area Merokok, Ruang Ibu menyusui, sarpras bagi berkebutuhan khusus			Sudah ditindaklanjuti
2	Kompetensi pelaksana	2.1 Ibu Camat/ Pejabat Eselon sering memberikan pembinaan dan	2.1 Pada setiap apel pagi dan pada rapat staf 2.2 Kalau ada masalah kependudukan KTP,			2.1 Sudah ditindaklanjuti 2.2 Sudah

		2.2 Lebih sering berkoordinasi dan berkonsultasi dengan Dispenduk Capil Kab. Lumajang masalah kependudukan	KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA, Surat Pindah dan KD, langsung berkoordinasi dan berkonsultasi dengan Dispenduk Capil Kab. Lumajang		ditindaklanjuti
		2.3 Lebih sering berkoordinasi dan berkonsultasi dengan Dinsos masalah santunan kematian	2.3 Kalau ada masalah santunan kematian langsung berkoordinasi dan berkonsultasi dengan Dinsos Kab. Lumajang		2.3 Sudah ditindaklanjuti
3	Prosedur Pelayanan	Penyelesaian 1.1 KTP 1.2 KK 1.3 Akta Kelahiran 1.4 Akta Kematian 1.5 Santunan Kematian 1.6 Legalisasi Surat – surat 1.7 Rekomendasi Surat – surat 1.8 Surat Pindah 1.9 KIA	1.1 Prosedur pelayanan sudah terpampang di ruang pelayanan 1.2 Sudah tertuang pada SP dan terpampang di ruang pelayanan	Masyarakat kurang paham prosedur	Sudah ditindaklanjuti
4	Waktu pelayanan	4.1 Pengadaan Jetset 4.2 TTE (Tanda Tangan Elektronik) agak lama	4.1 Pengajuan anggaran di RKA 4.2 Konfirmasi ke pihak yang menangani (Operator Lumajang)	4.1 Anggaran kurang 4.2 Banyak pengajuan	4.1 Belum ditindaklanjuti 4.2 Sudah ditindaklanjuti
5	Produk pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	Monev pelayanan melalui E PAKET di Desa	1. Jaringan internet di Desa kurang memadai 2. Perangkat Desa kurang sosialisasi ke masyarakatnya	Sudah ditindaklanjuti
6	Transparansi Pelayanan	6.1 Membuat sistem informasi terintegrasi untuk memantau dan melaporkan aktivitas 6.2 Menerapkan standar pelayanan yang jelas dan terstruktur 6.3 Membuat mekanisme pengaduan dan umpan balik 6.4 Mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan petugas 6.5 Menerapkan teknologi	6.1 Menyusun laporan secara rutin tiap bulan dan dilaporkan ke Bagian Pemerintahan Pemkab Lumajang (Lap. PATEN) 6.2 Membuat SK Standar Pelayanan (SP) 6.3 Menerapkan antrian 6.4 Memberikan pembinaan melalui rapat staf dan apel rutin tiap pagi 6.5 Menyediakan fasilitas umum WIFI dan ruang tunggu		6.1 Sudah ditindaklanjuti 6.2 Sudah ditindaklanjuti 6.3 Sudah ditindaklanjuti 6.4 Sudah ditindaklanjuti 6.5 Sudah ditindaklanjuti

Berdasarkan data diatas maka dapat diketahui bahwa rencana tindaklanjut sebanyak 80% (prosentase dihitung dari realisasi tindaklanjut / jumlah rencana tindaklanjut X 100%). Masih terdapat rencana tindaklanjut yang belum ditindaklanjuti Karena beberapa alasan, yaitu:

1. Alat Rekam KTP agak lemot karena alatnya sudah agak lama belum ditindaklanjuti karena anggaran Dispenduk Capil Kabupaten Lumajang
2. Pencairan santunan kematian agak lama belum ditindaklanuti karena merupan anggaran dari Dinas Sosial Kabupaten Lumajang

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juni hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik dengan nilai SKM 85,71. (Versi MENPAN RB) dan Baik dengan nilai SKM 85,06 (Versi KPK)**. Meskipun demikian, nilai SKM Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang menunjukkan kecenderungan mengalami kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024 (semester II);
- Unsur pelayanan yang termasuk 1 (satu) unsur terendah dan sekaligus menjadi prioritas perbaikan yaitu **waktu pelayanan**;
- Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai yang tinggi atau baik dan patut untuk dipertahankan yaitu **pengelolaan pengaduan, dan biaya/tarif dan transparansi pelayanan**;
- Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang juga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80 %.
- Selanjutnya guna peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang Kantor Kecamatan Randuagung berkomitmen untuk selalu melakukan perbaikan secara konsisten dan berkelanjutan.

Randuagung, 31 Desember 2024

Camat, Randuagung


Dra. MAWI MUJAYANTI
NIP. 19680901 199202 2 002

LAMPIRAN

1. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

KUALITAS SARANA DAN PRASARANA

ARA MEROKOK



RUANG IBU MENYUSUI



SARANA BERKEBUTUHAN KHUSUS



AREA PARKIR



APEL PAGI (KOMPETENSI PELAYANAN)



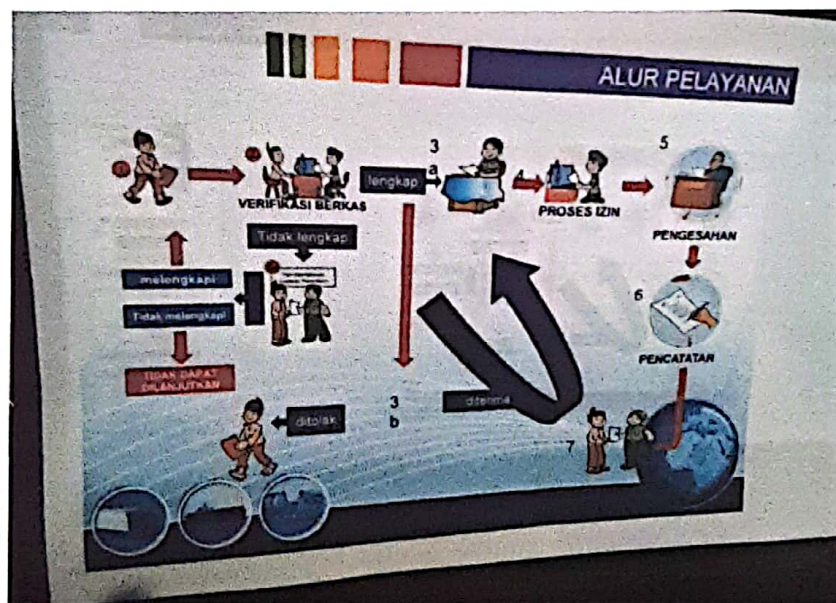
RAPAT STAF (KOMPETENSI PELAYANAN)



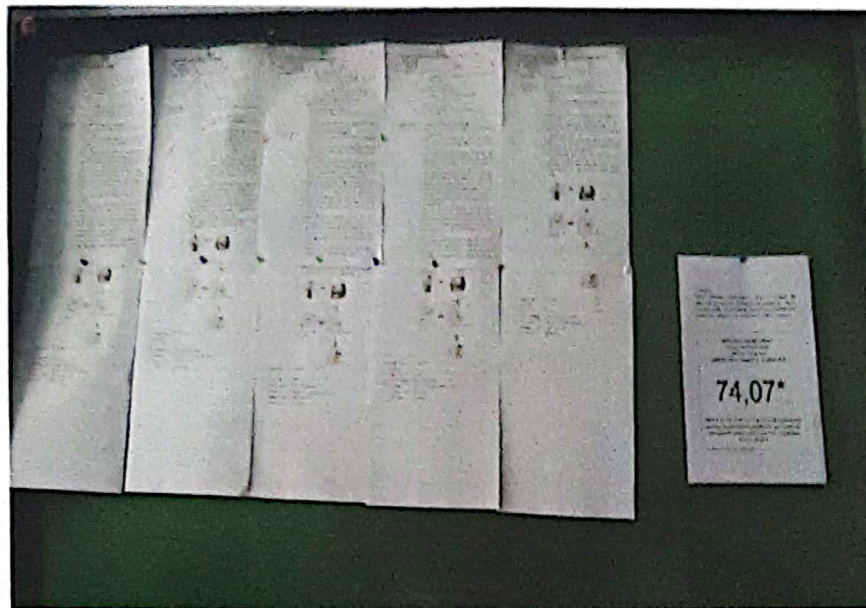
RAPAT INTERN PELAYANAN (KOMPETENSI PELAYANAN)



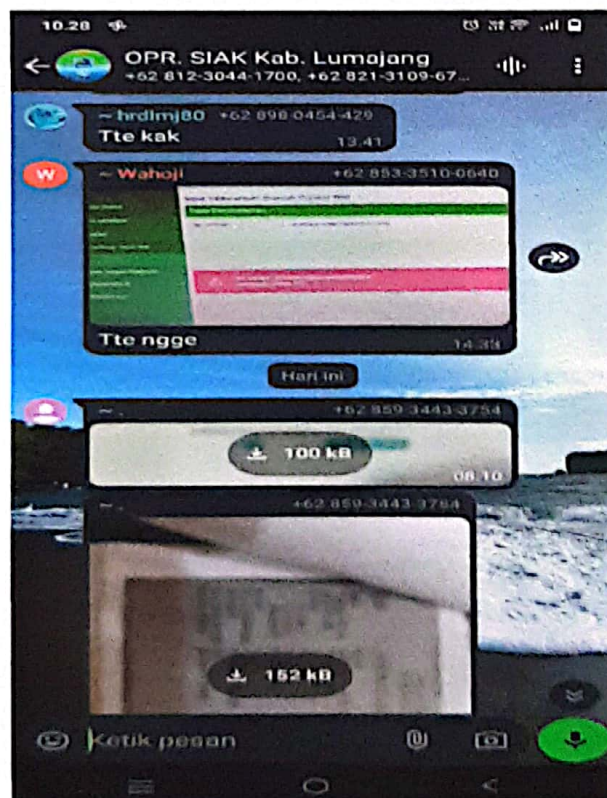
ALUR PELAYANAN (PROSEDUR PELAYANAN)



STANDAR PELAYANAN (PROSEDUR PELAYANAN)



KONFIRMASI KE PIHAK YANG MENANGANI (OPERATOR LUMAJANG / WAKTU PELAYANAN)



KONFIRMASI KE PIHAK YANG MENANGANI (OPERATOR LUMAJANG / WAKTU PELAYANAN)

Input Kedatangan (Daerah Tujuan) WNI

Data Perpindahan

No. Pindah: SKPWNI/3508/18092024/0048

Peringatan: No. Pindah: SKPWNI/3508/18092024/0048, penanggung jawab TTK

MENGEVALUASI PRODUK E PAKET DESA

E-PAKET									
Rabu, 09 Januari 2025 11:11:28 AM									
1	PERMINTAAN	GRUP	REKAMING	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE
4	PERMINTAAN	REKAMING	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE
5	PERMINTAAN	REKAMING	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE
6	PERMINTAAN	REKAMING	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE
7	PERMINTAAN	REKAMING	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE
8	PERMINTAAN	REKAMING	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE
9	PERMINTAAN	REKAMING	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE
10	PERMINTAAN	REKAMING	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE	PERALAN MTE

[illegible]

REPUBLIC OF INDONESIA
 MINISTRY OF EDUCATION AND CULTURE
 NATIONAL EXAMINATIONS
 HIGH SCHOOL GRADUATION EXAM

INDONESIA MATHEMATICS

No.	Item	Score	Total
1.	Given the function $f(x) = 2x^2 - 5x + 3$ and $g(x) = x^2 - 4x + 6$. Find $(f+g)(x)$.	10	
2.	Find the derivative of $y = \sin x$.	10	
3.	Find the area of a triangle with base 10 cm and height 6 cm.	10	
4.	Find the volume of a cylinder with radius 3 cm and height 10 cm.	10	
5.	Find the perimeter of a rectangle with length 8 cm and width 5 cm.	10	
6.	Find the sum of the first 10 terms of an arithmetic sequence with first term 2 and common difference 3.	10	
7.	Find the probability of rolling a 6 on a fair six-sided die.	10	
8.	Find the area of a circle with radius 4 cm.	10	
9.	Find the volume of a sphere with radius 3 cm.	10	
10.	Find the perimeter of a square with side length 6 cm.	10	

INDONESIA MATHEMATICS

REPUBLIC OF INDONESIA
 MINISTRY OF EDUCATION AND CULTURE
 NATIONAL EXAMINATIONS
 HIGH SCHOOL GRADUATION EXAM

Directorate of Examinations
 Jakarta, Indonesia

[illegible]

REKAM KEMERIAHAN
KEMENTERIAN KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

REKAM KEMERIAHAN

REKAM KEMERIAHAN

No.	Item	Daftar Penderita	Tempat	Tgl.
1.	Identifikasi penderita (nama, umur, tanggal lahir, dan jenis kelamin)			
2.	Identifikasi penyakit (diagnosis)			
3.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
4.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
5.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
6.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
7.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
8.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
9.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
10.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
11.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
12.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
13.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
14.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
15.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
16.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
17.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
18.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
19.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
20.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
21.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
22.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
23.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
24.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
25.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
26.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
27.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
28.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
29.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
30.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
31.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
32.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
33.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
34.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
35.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
36.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
37.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
38.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
39.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
40.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
41.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
42.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
43.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
44.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
45.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
46.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
47.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
48.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
49.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
50.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
51.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
52.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
53.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
54.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
55.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
56.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
57.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
58.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
59.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
60.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
61.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
62.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
63.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
64.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
65.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
66.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
67.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
68.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
69.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
70.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
71.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
72.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
73.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
74.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
75.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
76.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
77.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
78.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
79.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
80.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
81.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
82.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
83.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
84.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
85.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
86.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
87.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
88.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
89.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
90.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
91.	Identifikasi tindakan (prosedur)			
92.	Identifikasi hasil (hasil pemeriksaan)			
93.				

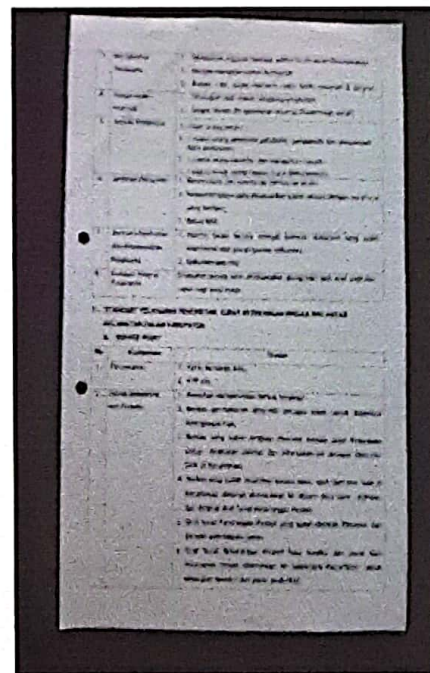
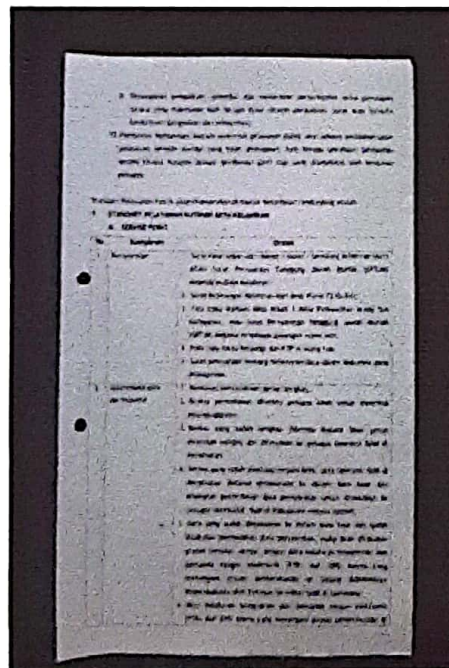
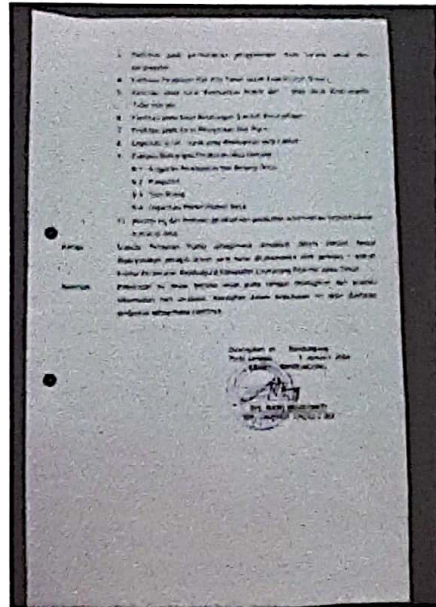
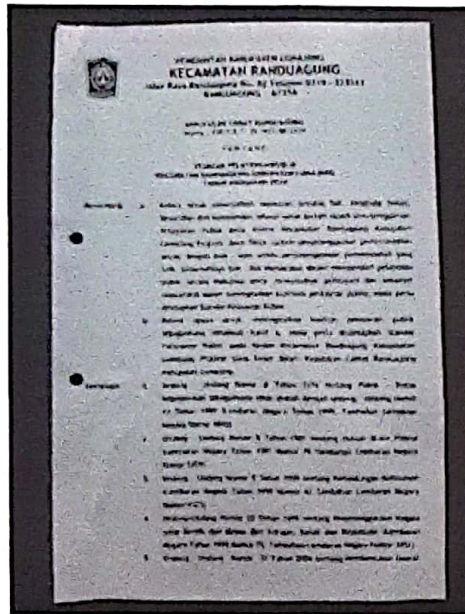
REKAM JEJAK
REKAM JEJAK KEMAHKAMAN KEMENTERIAN KESEHATAN RI
REKAM JEJAK KEMAHKAMAN
REKAM JEJAK KEMAHKAMAN

REKAM JEJAK KEMAHKAMAN

No.	Isi	Tanggal	Tempat
1.	Rekam jejak kemahkaman		
2.	Rekam jejak kemahkaman		
3.	Rekam jejak kemahkaman		
4.	Rekam jejak kemahkaman		
5.	Rekam jejak kemahkaman		
6.	Rekam jejak kemahkaman		
7.	Rekam jejak kemahkaman		
8.	Rekam jejak kemahkaman		
9.	Rekam jejak kemahkaman		
10.	Rekam jejak kemahkaman		
11.	Rekam jejak kemahkaman		
12.	Rekam jejak kemahkaman		
13.	Rekam jejak kemahkaman		
14.	Rekam jejak kemahkaman		
15.	Rekam jejak kemahkaman		
16.	Rekam jejak kemahkaman		
17.	Rekam jejak kemahkaman		
18.	Rekam jejak kemahkaman		
19.	Rekam jejak kemahkaman		
20.	Rekam jejak kemahkaman		
21.	Rekam jejak kemahkaman		
22.	Rekam jejak kemahkaman		
23.	Rekam jejak kemahkaman		
24.	Rekam jejak kemahkaman		
25.	Rekam jejak kemahkaman		
26.	Rekam jejak kemahkaman		
27.	Rekam jejak kemahkaman		
28.	Rekam jejak kemahkaman		
29.	Rekam jejak kemahkaman		
30.	Rekam jejak kemahkaman		
31.	Rekam jejak kemahkaman		
32.	Rekam jejak kemahkaman		
33.	Rekam jejak kemahkaman		
34.	Rekam jejak kemahkaman		
35.	Rekam jejak kemahkaman		
36.	Rekam jejak kemahkaman		
37.	Rekam jejak kemahkaman		
38.	Rekam jejak kemahkaman		
39.	Rekam jejak kemahkaman		
40.	Rekam jejak kemahkaman		
41.	Rekam jejak kemahkaman		
42.	Rekam jejak kemahkaman		
43.	Rekam jejak kemahkaman		
44.	Rekam jejak kemahkaman		
45.	Rekam jejak kemahkaman		
46.	Rekam jejak kemahkaman		
47.	Rekam jejak kemahkaman		
48.	Rekam jejak kemahkaman		
49.	Rekam jejak kemahkaman		
50.	Rekam jejak kemahkaman		
51.	Rekam jejak kemahkaman		
52.	Rekam jejak kemahkaman		
53.	Rekam jejak kemahkaman		
54.	Rekam jejak kemahkaman		
55.	Rekam jejak kemahkaman		
56.	Rekam jejak kemahkaman		
57.	Rekam jejak kemahkaman		
58.	Rekam jejak kemahkaman		
59.	Rekam jejak kemahkaman		
60.	Rekam jejak kemahkaman		
61.	Rekam jejak kemahkaman		
62.	Rekam jejak kemahkaman		
63.	Rekam jejak kemahkaman		
64.	Rekam jejak kemahkaman		
65.	Rekam jejak kemahkaman		
66.	Rekam jejak kemahkaman		
67.	Rekam jejak kemahkaman		
68.	Rekam jejak kemahkaman		
69.	Rekam jejak kemahkaman		
70.	Rekam jejak kemahkaman		
71.	Rekam jejak kemahkaman		
72.	Rekam jejak kemahkaman		
73.	Rekam jejak kemahkaman		
74.	Rekam jejak kemahkaman		
75.	Rekam jejak kemahkaman		
76.	Rekam jejak kemahkaman		
77.	Rekam jejak kemahkaman		
78.	Rekam jejak kemahkaman		
79.	Rekam jejak kemahkaman		
80.	Rekam jejak kemahkaman		
81.	Rekam jejak kemahkaman		
82.	Rekam jejak kemahkaman		
83.	Rekam jejak kemahkaman		
84.	Rekam jejak kemahkaman		
85.	Rekam jejak kemahkaman		
86.	Rekam jejak kemahkaman		
87.	Rekam jejak kemahkaman		
88.	Rekam jejak kemahkaman		
89.	Rekam jejak kemahkaman		
90.	Rekam jejak kemahkaman		
91.	Rekam jejak kemahkaman		
92.	Rekam jejak kemahkaman		
93.	Rekam jejak kemahkaman		
94.	Rekam jejak kemahkaman		
95.	Rekam jejak kemahkaman		
96.	Rekam jejak kemahkaman		
97.	Rekam jejak kemahkaman		
98.	Rekam jejak kemahkaman		
99.	Rekam jejak kemahkaman		
100.	Rekam jejak kemahkaman		

Rekam jejak kemah

SK STANDAR PELAYANAN (TRANSPARAN PELAYANAN)



NO ANTRIAN (TRANSPARAN PELAYANAN)



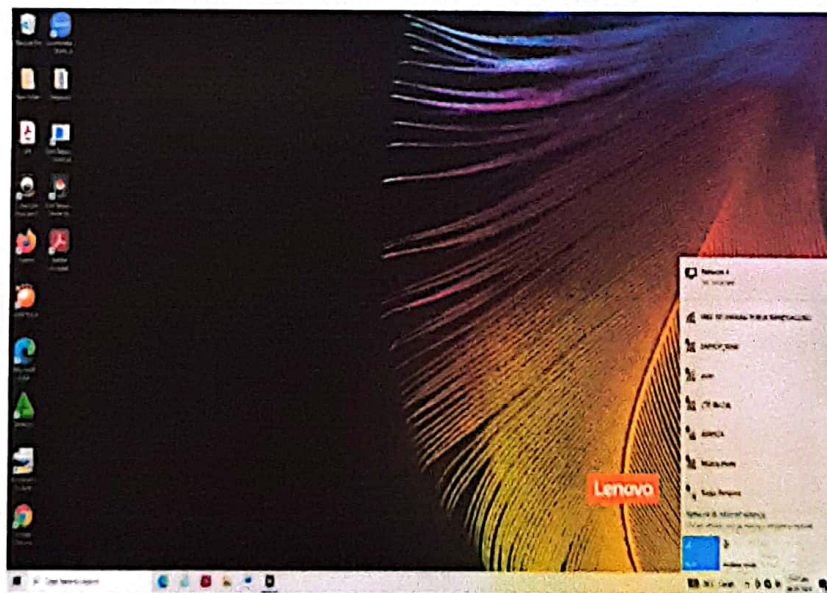
APEL PAGI (TRANSPARAN PELAYANAN)



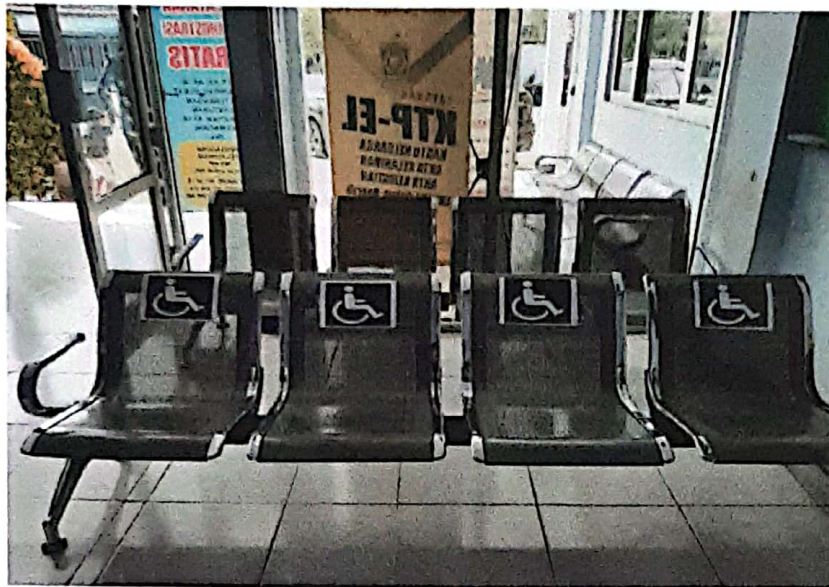
RAPAT STAF (TRANSPARAN PELAYANAN)



PENYEDIAAN FASILITAS WIFI (TRANSPARAN PELAYANAN)



RUANG TUNGGU (TRANSPARAN PELAYANAN)



TIM PELAYANAN



Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN RANDUAGUNG
Jalan Raya Randuagung No. 82 Telp 0334 32313 - 67354
Email: lapor@kemendagri.go.id

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN ARTA KEMAHATAN
KECAMATAN RANDUAGUNG KABUPATEN LUMAJANG

Pada hari ini, Rabu tanggal 19 September 2024, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Arta Kemahataman dan Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang, berdasarkan hasil diskusi dan pembahasan bersama masyarakat desa.

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Pengawasan
1	Masalah Pelayanan Arta Kemahataman	Peningkatan profil desa kemahataman	Desember 2024

Pengantar Unit Penyelenggaraan Pelayanan Arta Kemahataman diidentifikasi masalah, untuk rekomendasi, jangka waktu, dan rekomendasi masyarakatnya berdasarkan pertemuan tersebut sebagai acuan untuk Arta Kemahataman desa.

Masyarakat dan pemerintah yang telah akan melakukan peninjauan dan mengawasi proses tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggaraan Pelayanan Arta Kemahataman dan jangka waktu pengawasan yang akan ditetapkan bersama.

Ditandatangani oleh pejabat yang berwenang, sehingga:

Randuagung, 19 September 2024

No	NAME	Pemilihan	Tanda Tangan
1	Unit Desa Kemahataman	Kas. Pelayanan Umum	
2	Unit Desa Kemahataman	Operator SAK Kecamatan	

KECAMATAN RANDUAGUNG
 NIP. 19600901 196002 7 303

KECAMATAN RANDUAGUNG
 NIP. 19600901 196002 7 301

PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN RANDUAGUNG
Jalan Raya Randuagung No. 82 Telp 0334 32313 - 67354
Email: lapor@kemendagri.go.id

LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN ARTA KEMAHATAMAN
KECAMATAN RANDUAGUNG KABUPATEN LUMAJANG

Berikut ini Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Arta Kemahataman dan Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang yang dilaksanakan pada tanggal 19 September 2024. Berikut ini adalah hasil diskusi dan pembahasan pertemuan yang telah dilakukan antara lain:

NO	REKOMENDASI DAN TANGGAP PENTELERAN	TINDAK LANJUT	PEMELAKSAN
1	Masalah Pelayanan Arta Kemahataman	Rekomendasi untuk meningkatkan profil desa kemahataman	Sebelumnya mungkin ada masalah dan diidentifikasi sebagai masalah untuk pengamatan bersama
2	Masalah Pelayanan Arta Kemahataman	Rekomendasi untuk meningkatkan profil desa kemahataman	Sebelumnya mungkin ada masalah dan diidentifikasi sebagai masalah untuk pengamatan bersama

Ditandatangani oleh pejabat yang berwenang, sehingga:

Randuagung, 19 September 2024

KECAMATAN RANDUAGUNG
 NIP. 19600901 196002 7 303

KECAMATAN RANDUAGUNG
 NIP. 19600901 196002 7 301