

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**( SKM )**  
**KANTOR KECAMATAN RANDUAGUNG**  
**SEMESTER I TAHUN 2025**



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

## KATA PENGANTAR

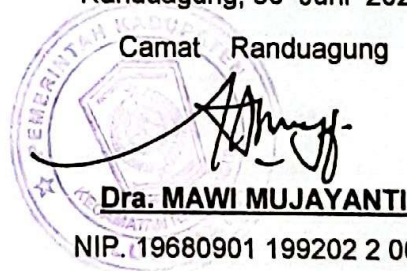
Pujisyukur kehadiran Allah SWT atas kuasa dan petunjuknya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Pemerintah Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang bulan Januari s/d Juni Tahun 2025 ini selesai disusun. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut merupakan wujud komitmen Pemerintah 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 Luamajang dan Kepala Bagian Organisasi Sekretaris Daerah Kabupaten Lumajang, tidak lupa kami haturkan terima kasih atas segala sumbangsuhnya dalam pengumpulan dan pengolahan data hingga tersusunnya lapora ini. Semoga apa yang telah dikerjakan memberikan manfaat bagi masyarakat dan Pemerintah Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang.

Randuagung, 30 Juni 2025

Camat Randuagung



**Dra. MAWI MUJAYANTI**

NIP. 19680901 199202 2 002

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I.....	4
PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II.....	7
PENGUMPULAN DATA SKM.....	7
2.1 Pelaksana SKM.....	7
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	7
2.3 Metode Analisis SKM.....	9
2.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	10
2.5 Lokasi Pengumpulan Data.....	10
2.6 Waktu Pelaksanaan SKM.....	11
2.7 Penentuan Jumlah Responden.....	11
BAB III.....	1
HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	1
3.1 Data Kuesioner.....	1
3.2 Gambaran Nilai IKM.....	2
3.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	3
3.4 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir.....	4
BAB IV.....	6
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM.....	6
4.1 Rencana Tindak Lanjut.....	6
4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2024).....	7
BAB V.....	10
KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN.....	11
1. Kuesioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



# 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 SKM**

- 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 SKM;
4. Mengetahui Indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit penyelenggarapelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam upaya peningkatan kinerja unit penyelenggarapelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggarapelayanan.



## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan SKM 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 data dilakukan oleh Bagian Organisasi. Namun, untuk penyusunan laporan hasil pelaksanaan SKM dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Randuagung. Selain itu, peran Kantor Kecamatan Randuagung selaku Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah: (a) menyediakan data pengguna layanan, dan (b) menyusun rencana tindak lanjut dan (c) 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, serta tambahan 2 unsur pelayanan mendasari Pedoman MCP KPK tahun 2025 dengan jumlah 6 pertanyaan tambahan. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang yaitu:

- a. **Unsur 1 – Persyaratan layanan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Unsur 2 – Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- c. **Unsur 3 – Waktu layanan** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Unsur 4 – 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. **Unsur 5 – 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. **Unsur 6 – Kompetensi atau kemampuan pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. **Unsur 7 – Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Unsur 8 – Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Unsur 9 – 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. **Unsur 10 – Transparansi pelayanan** : Transparansi pelayanan adalah sebuah keterbukaan penyediaan informasi yang jelas tentang standar pelayanan dan kemudahan akses informasi pelayanan.
- k. **Unsur 11 – 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.



Dimana unsur 10 dan unsur 11 merupakan unsure tambahan dalam area pengawasan yang dilakukan oleh KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) dalam lingkup pelayanan publik.

Sebagaimana diketahui mendasari Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil dari pelaksanaan SKM akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

### 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. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. 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. Jumlah pertanyaan pada kuesioner terdapat 15 pertanyaan utama dengan tujuan untuk mengetahui persepsi responden atau pengguna layanan atas performansi / kinerja UP3 yang terdiri dari 9 pertanyaan mendasari 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat dan 6 pertanyaan mendasari 2 unsur pengawasan pada area pelayanan publik. 2 Unsur tambahan yaitu unsure transparansi pelayanan terdiri dari keterbukaan informasi dan kemudahan akses pelayanan serta unsure integritas petugas pelayanan terdiri dari perilaku petugas pelayanan yang terhindar dari perilaku korupsi seperti suap, pungutan liar, gratifikasi dan nepotisme.

## 2.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat

Untuk pengukuran tingkat kepuasan responden digunakan skala Likert dengan jumlah genap sebagaimana ketentuan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 untuk pengukuran unit pelayanan publik, yakni menggunakan skala Likert (1 – 4) untuk kuesioner dan kemudian dikonversi menggunakan skala 100 untuk analisa. Skala dan interval konversi, serta keterangan nilai atau predikat nilai hasil SKM :

Tabel 1. Nilai Interval dan Nilai Mutu Pelayanan

NILAI	SKALA/ RANGE NILAI	INTERVAL (100)	MUTU PELAYANAN	PREDIKAT NILAI MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

IKM diukur berdasarkan skor nilai rata-rata (*meanscore*) jawaban dari topik pertanyaan yang menjadi parameter. Hal ini karena antar kategori responden dan parameter diasumsikan memiliki bobot yang sama. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan baik unsur pelayanan versi Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 maupun unsur pelayanan versi MCP KPK. Pada penghitungan IKM terhadap 9 indikator pelayanan dan 2 indikator pelayanan tambahan setiap unsur pelayanan yang dihitung memiliki komponen penimbang yang sama. Guna mempermudah interpretasi atas hasil dari IKM, selanjutnya hasil dari IKM tersebut akan dikonversikan dengan nilai dasar sebesar 25, sehingga nantinya akan didapatkan nilai interval konversi dan penilaian mutu pelayanan.

## 2.5 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data responden dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui *link google form* yang



dilakukan secara terpusat dan dikirimkan oleh petugas dari Bagian Organisasi Setda.

## 2.6 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tiap1 (satu) semester dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pengambilan datasampelresponden	12 – 26 Mei 2025	14hari
2.	Pengirimankuesionerkeresponden	12 – 26 Mei 2025	14 hari
3.	Pengolahandata	27 Mei – 13 Juni 2025	18hari
4.	Penyampaianhasil SKM	23 – 30 Juni 2025	6hari
5.	Penyusunanlaporan SKM	1 – 7 Juli 2025	7 hari

## 2.7 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 548 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 548 orang.

Tabel 3. Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
>10	seluruhnya	220	140	1300	297
10	10	230	144	1400	302
15	14	240	148	1500	306
20	19	250	152	1600	310
25	24	260	155	1700	313
30	28	270	159	1800	317



Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
35	32	280	162	1900	320
40	36	290	165	2000	322
45	40	300	169	2200	327
50	44	320	175	2400	331
55	48	340	181	2600	335
60	52	360	186	2800	338
65	56	380	191	3000	341
70	59	400	196	3500	346
75	63	420	201	4000	351
80	66	440	205	4500	354
85	70	460	210	5000	357
90	73	480	214	6000	361
95	76	500	217	7000	364
100	80	550	226	8000	367
110	86	600	234	9000	368
120	92	650	242	10000	370
130	97	700	248	15000	375
140	103	750	254	20000	377
150	108	800	260	30000	379
160	113	850	265	40000	380
170	118	900	269	50000	381
180	123	950	274	75000	382
190	127	1000	278	1000000	384
200	132	1100	285		
210	136	1200	291		

### BAB III

## HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA

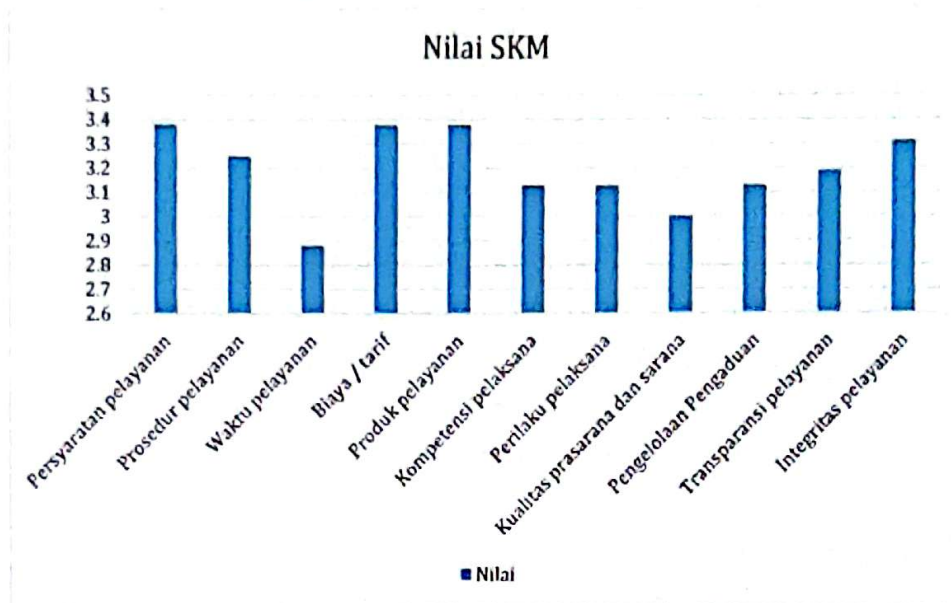
### 3.1 Data Kuesioner

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM pada Semester I tahun 2025 pada Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabe I4. Nilai SKM Per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	PREDIKAT NILAI MUTU
U1	Persyaratan Layanan	3,38	84,38	Baik
U2	Prosedur Layanan	3,25	81,25	Baik
U3	Waktu Layanan	2,88	71,88	Kurang Baik
U4	Biaya/ Tarif	3,38	84,38	Baik
U5	Produk Pelayanan	3,38	84,38	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,13	78,13	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,13	78,13	Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,00	75,00	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,13	78,13	Baik
U10	Transparansi Pelayanan	3,19	79,69	Baik
U11	Integritas Petugas Pelayanan	3,31	82,81	Baik

Gambar Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur



### 3.2 Gambaran Nilai IKM

Sebagaimana tabel hasil olah data SKM Semester I tahun 2025 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang, yaitu :

VERSI PERMENPAN 14/2017	
IKM	: 79,51
NILAI MUTU	: B
PREDIKAT	: Baik

VERSI PENGAWASAN KPK	
IKM	: 81,25
NILAI MUTU	: B
PREDIKAT	: Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas dapat dikategorikan B (Baik) baik versi Permenpan 14/2017 dan versi KPK, hal ini dikarenakan Kantor Kecamatan Randuagung telah berkomitmen untuk melakukan berbagai upaya perbaikan berupa:

1. Waktu Pelayanan
2. Kompetensi Pelayanan
3. Perilaku Pelaksana
4. Penanganan Pengaduan
5. Sarana dan Prasarana



### 3.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Adapun unsure pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu : Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 2,88, selanjutnya Penanganan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,00 dan kompetensi pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,13.
2. Sedangkan unsure pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,38, dan Integritas Petugas Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,31 serta Transparansi Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,19.

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 masukan/kritik/aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. "Petugas loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bias dengan menggunakan pelayanan internet".
- b. "Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik".
- c. "Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini kurang cepat dari tahun kemarin".
- d. "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

Adapun kondisi permasalahan / kelemahan dari unsur pelayanan dapat digambarkan dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Waktu pelayanan dirasakan agak lama bagi pengguna layanan dikarenakan kurangnya tenaga tenaga operator cuman 2 (dua) orang sedangkan jumlah pengguna layanan cukup banyak;
2. Kompetensi pelaksana masih dirasakan belum sesuai dengan ekspektasi dari pengguna layanan karena dalam memberikan penjelasan kurang sesuai dengan ketentuan dan kurang spesifik;
3. Perilaku pelaksana dirasakan kurang puas / kurang nyaman pada pengguna layanan karena kurang familier dan kurang senyum;

4. Penanganan pengaduan dirasakan oleh pengguna layanan belum memuaskan karena kurang cepat dan kurang sigap;
5. Kualitas sarana prasarana masih dirasakan belum nyaman bagi pengguna layanan dikarenakan kurang lengkap dan kurang luas.

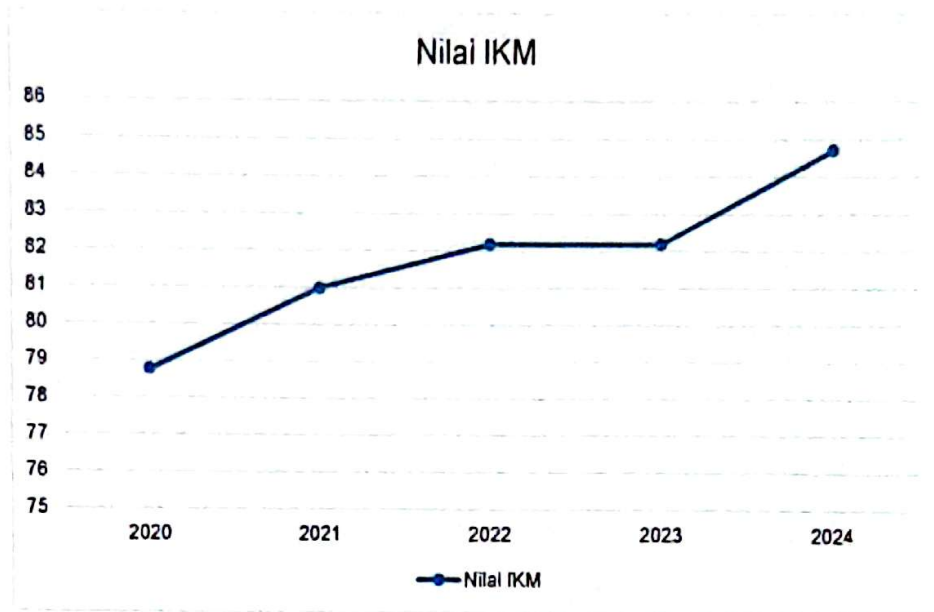
Dalam rangka mempertahankan sekaligus meningkatkan unsur pelayanan berupa transparansi pelayanan dan integritas petugas penyelenggara pelayanan sebagai upaya dalam melakukan pencegahan praktik mal administrasi dan perilaku korupsi, maka Kantor Kecamatan Randuagung Pemerintah Kabupaten Lumajang berkomitmen dan berupaya untuk:

1. Dijelaskan upaya / strategi dalam mengurangi praktik maladministrasi atau meningkatkan perilaku anti korupsi;
2. Disampaikan pada apel utamanya apel pagi dan pada setiap rapat staf bahwa dalam melayani pengguna layanan kita harus selalu berusaha ikhlas, sopan, santun dan hindari perilaku korupsi;
3. Disampaikan dalam pemakaian / pembelanjaan anggaran harus sesuai dengan prosedur.

### **3.4 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 pelayanan 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 Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik3. Tren nilai SKM Tahun2020-2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan / cenderung turun / cenderung naik turun kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 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 ..... 2025. 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 1 Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
1	Waktu Pelayanan	Penyelesaian KTP, KK, akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA, Santunan Kematian Leg Surat-surat, Rekomendasi surat-surat					Camat Randuagung	
2	Kompetensi Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ibu Camat / Pejabat Eselon sering memberikan pembinaan dan pengarahan</li> <li>❖ Lebih sering berkoordinasi dan berkonsultasi dengan Dispenduk Capil Kab. Lumajang masalah kependudukan</li> <li>❖ Lebih sering berkoordinasi dan berkonsultasi dengan Dinsos masalah santunan kematian Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i></li> </ul>	√ Januari	√ April			Camat Randuagung	<p>Sudah ditindaklanjuti</p> <p>Sudah ditindaklanjuti</p> <p>Sudah ditindaklanjuti</p>
2	Perilaku Pelaksana	Budayakan <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senyum</li> <li>2. Salam</li> <li>3. Sapa</li> <li>4. Sopan</li> <li>5. Santun</li> </ol>	√ Januari	√ April			Camat Randuagung	Sudah ditindaklanjuti
4	Penanganan Pengaduan	Mmenyiapkan sarana konsultasi dan pengaduan secara terpisah dari front office	√ Januari	√ April			Camat Randuagung	Sudah ditindaklanjuti
5	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ No Antrian</li> <li>❖ Tempat Parkir</li> <li>❖ Area Merokok</li> <li>❖ Ruang Ibu Menyusui</li> </ul>	√ Januari	√ April				Sudah ditindaklanjuti



No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sarpras bagi berkebutuhan khusus</li> <li>❖ Komputer dan printer</li> </ul>						

#### 4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (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 peridodesebelumnya, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 6 Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode 2025

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	Waktu Pelayanan	Penyelesaian ✓ KTP ✓ KK ✓ Akta Kelahiran ✓ Akta Kematian ✓ Santunan Kematian ✓ Legalisasi Surat – surat ✓ Rekomendasi Surat – surat ✓ Surat Pindah ✓ KIA	✓ Dokumen diterima kalau sudah lengkap dan benar  ✓ Rekam KTP mulai bulan Juni 2023 sudah bisa dilayani dan juga melayani rekam KTP untuk warga Kec. Jatiroto  ✓ Pengajuan santunan kematian bisa diterima kalau sudah lengkap dan tidak melebihi batas waktu 30 hari dari meninggal		✓ Operator KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian 1 (satu) orang  ✓ Alat rekam KTP agak lemot dan nambah warga Kec. Jatiroto karena alatnya sudah agak lama  ✓ Sampai sekarang belum ada pencairan karena akan ada perubahan prosedur	Belum ditindaklanjuti  Belum ditindaklanjuti  Belum ditindaklanjuti
2	Kompetensi pelaksana	❖ Ibu Camat / Pejabat Eselon sering memberikan pembinaan dan	❖ Pada setiap apel pagi dan pada rapat staf			Sudah ditindaklanjuti

No	Prioritas Perbaikan atau Saran	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/Tantangan/Hambatan	Keterangan
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ pengarahan Lebih sering berkoordinasi dan berkonsultasi dengan Dispenduk Capil Kab. Lumajang masalah kependudukan</li> <li>◊ Lebih sering berkoordinasi dan berkonsultasi dengan Dinsos masalah santunan kematian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Kalau ada masalah kependudukan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA, Surat Pindah dan KD, langsung berkoordinasi dan berkonsultasi dengan Dispenduk Capil Kab. Lumajang</li> <li>◊ Kalau ada masalah santunan kematian langsung berkoordinasi dan berkonsultasi dengan Dinsos Kab. Lumajang</li> </ul>			<p>Sudah ditindaklanjuti</p> <p>Sudah ditindaklanjuti</p>
3	Perilaku Pelaksana	Budayakan <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senyum</li> <li>2. Salam</li> <li>3. Sapa</li> <li>4. Sopan</li> <li>5. Santun</li> </ol>	Semua petugas diusahakan budaya 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) pada setiap tamu yang minta pelayanan			Sudah ditindaklanjuti
4	Penanganan Pengaduan	Mmenyiapkan sarana konsultasi dan pengaduan secara terpisah dari front office	Menyelesaikan semua keluhan pengguna layanan sesuai prosedur yang ada		Sarana dan prasarana yang ada kurang sesuai dengan yang diharapkan pengguna layanan	Sudah ditindaklanjuti
5	Kualitas Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>5.1 No Antrian</li> <li>5.2 Tempat Parkir</li> <li>5.3 Area Merokok</li> <li>5.4 Ruang Ibu Menyusui</li> <li>5.5 Sarpras bagi berkebutuhan khusus</li> <li>5.6 Komputer dan printer</li> </ol>	Sudah disiapkan No Antrian, Tempat Parkir, Area Merokok, Ruang Ibu menyusui, sarpras bagi berkebutuhan khusus, komputer dan printer			Sudah ditindaklanjuti

Berdasarkan data diatas maka dapat diketahui bahwa rencana tindak lanjut sebanyak 80 % (persentase dihitung dari realisasi tindaklanjut/jumlah rencana tindaklanjut X 100%). Rata-rata penyelesaian rencana tindaklanjut dilaksanakan selama 1 (satu) bulan sejak disusunnya rencana tindaklanjut hasil SKM periode sebelumnya. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:

- a. Waktu Pelayanan penyelesaian dokumen KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA, Surat Pindah, Legalisasi Surat – surat dan Rekomendasi Surat – surat kurang cepat karena petugas operator yang ada di Kantor Kecamatan Randuagung cuman 2 orang (mulai bulan Januari 2025), sedangkan yang dilayani cukup banyak;



- b. Waktu Pelayanan penyelesaian Santunan Kematian kurang cepat karena Kantor Kecamatan Randuagung cuman menerima berkas pengajuan Santunan Kematian, sedangkan yang mengajukan dananya dan kebijakan yang lain – lain Dinas Sosial Kab. Lumajang yang menangani.

Guna memastikan rencana tindaklanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindaklanjut antara lain :

1. Mengajukan tambahan tenaga operator yang menangani penyelesaian KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA dan Surat Pindah;
2. Mengajukan tambahan tenaga administrasi di bagian Front Office untuk menyelesaikan legalisasi surat – surat, rekomendasi surat – surat dan admistrasi pelayanan yang ada;
3. Mengajukan pengadaan perangkat foto KTP agar proses foto KTP lebih optimal.


## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan SKM selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 79,51 Versi Permenpan 14/2017 dan nilai SKM 81,25 Versi KPK. Meskipun demikian, hasil SKM Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang menunjukkan kecenderungan mengalami kenaikan dan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 (semester 1).
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan sekaligus menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, penanganan pengaduan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana serta sarana prasarana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai yang tinggi atau baik dan patut untuk dipertahankan yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, integritas petugas pelayanan dan transparansi pelayanan.
- Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang jugatelah menindaklanjuti rencana tindak lanjut tahun 2024 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.

CAMAT RANDUAGUNG

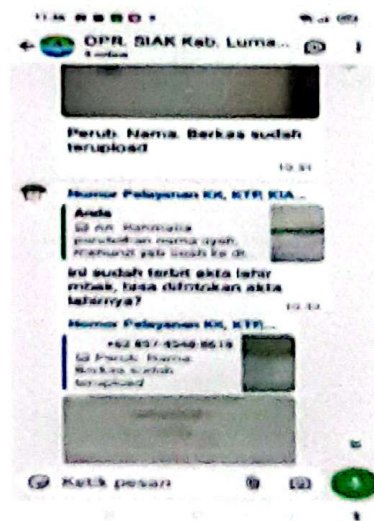
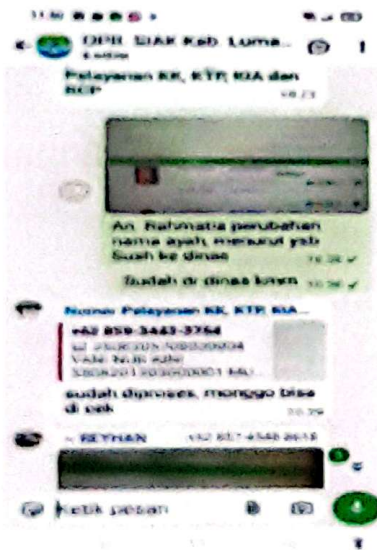
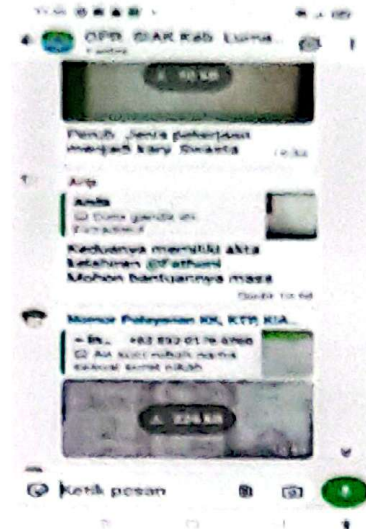


**Dra. MAWI MUJAYANTI**  
NIP. 19680901 199202 2 002

## LAMPIRAN

### 1. Waktu

#### Konfirmasi ke pihak yang menangani (Operator Dispenduk Capil Kab. Lumajang)





## 2. Kompetensi Pelaksana

**APEL PAGI**



**APEL PAGI**



**RAPAT STAF**

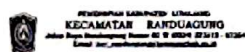


**RAPAT STAF INTERN PELAYANAN**



## 3. Perilaku Pelaksana

### SK 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun)



KECAMATAN RANDUAGUNG  
Jalan Raya Randuagung No. 100, 61054, Sukoharjo, Jawa Tengah

PERATURAN KEPALA KECAMATAN  
RANDUAGUNG  
TENTANG  
PERATURAN KEPALA KECAMATAN RANDUAGUNG  
TENTANG  
SK 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun)

1. Menetapkan peraturan kepala kecamatan tentang SK 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) sebagai pedoman bagi seluruh pegawai negeri sipil dan pegawai swasta yang bekerja di Kecamatan Randuagung.
2. Menetapkan peraturan kepala kecamatan tentang SK 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) sebagai pedoman bagi seluruh pegawai negeri sipil dan pegawai swasta yang bekerja di Kecamatan Randuagung.
3. Menetapkan peraturan kepala kecamatan tentang SK 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) sebagai pedoman bagi seluruh pegawai negeri sipil dan pegawai swasta yang bekerja di Kecamatan Randuagung.
4. Menetapkan peraturan kepala kecamatan tentang SK 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) sebagai pedoman bagi seluruh pegawai negeri sipil dan pegawai swasta yang bekerja di Kecamatan Randuagung.
5. Menetapkan peraturan kepala kecamatan tentang SK 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) sebagai pedoman bagi seluruh pegawai negeri sipil dan pegawai swasta yang bekerja di Kecamatan Randuagung.

Ditandatangani dan  
Ditandatangani dan



#### 4. Penanganan Pengaduan

##### Ruang Pengaduan



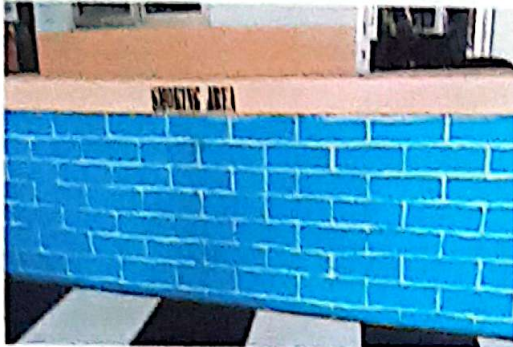
##### Konfirmasi ke pihak yang menangani Operator Dispenduk Capil Kab. Lumajang



#### 5. Kualitas Sarana dan Prasarana



**Area Merokok**



**Ruang Ibu Menyusul/Laktasi**



**Sarpras Berkebutuhan Khusus**



**Tempat Parkir**

