



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
**KECAMATAN RANDUAGUNG**

Jalan Raya Randuagung Nomor 82 ☎ (0334) 323313 - 67354  
Email : [kec\\_randuagung@lumajangkab.go.id](mailto:kec_randuagung@lumajangkab.go.id)

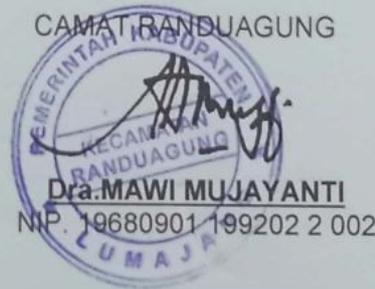
Nomor : 000.8.3.4/ 572 /427.98/2024  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas  
Perihal : **Laporan SKM Semester I  
Tahun 2024**

Randuagung, 13 Agustus 2024  
K e p a d a  
Yth. Ka. Bag Organisasi  
Setda Kab. Lumajang  
di  
**L U M A J A N G**

Bersama ini kami kirimkan dengan hormat ' **Laporan SKM Semester I  
Tahun 2024 Kantor Kecamatan Randuagung** '. selengkapnya sebagaimana  
terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa.

CAMAT RANDUAGUNG



**Dra. MAWI MUJAYANTI**

NIP. 19680901 199202 2 002

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



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat 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 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 Luamajang 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.

Randuagung, 31 Juli 2024

Camat, Randuagung



**Dra. MAWI MUJAYANTI**

NIP. 196809011992022002

## 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 .....                                      | 10                           |
| 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.....   | 14                           |
| 3.4 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 14                           |
| 3.5 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir .....                          | 14                           |
| BAB IV .....  | 16                           |
| RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM .....                                     | 16                           |
| 4.1 Rencana Tindak Lanjut.....  | 16                           |
| 4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2023) ..... | 17                           |
| BAB V .....   | 20                           |
| KESIMPULAN .....  | 20                           |
| 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.....       | 3                            |

# 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 mengamankan 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 pengguna layanan, 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 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 kondisibaik dan lengkap diperlukan saat memberikan pelayanan kepada Saudara ?  |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 9  | Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?   | Menurut Saudara, seberapa penting<br>KEBERADAAN<br>PELAYANAN<br>PENGADUAN di<br>UP3?                                   |
| 10 | Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan (keterbukaan informasi dan kemudahan akses informasi pelayanan) yang dijalankan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara? | Menurut Saudara, seberapa penting<br>KETERBUKAAN<br>INFORMASI DAN<br>KEMUDAHAN AKSES<br>INFORMASI<br>PELAYANAN di UP3? |
| 11 | Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku integritas petugas pelayanan di UP3 saat memberikan layanan kepada Saudara?  | Menurut Saudara, seberapa penting<br>SIKAP ATAU<br>PERILAKU<br>INTEGRITAS BAGI<br>PETUGAS<br>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        | 16 – 21 Mei 2024  | 5 hari            |
| 2. | Pengiriman kuesioner ke responden | 16 – 30 Mei 2024  | 14 hari           |
| 3. | Pengolahan Data                   | 1 – 28 Juni 2024  | 28 hari           |
| 4. | Penyampaian hasil SKM             | 10 Juli 2024      | 1 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 430 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 217 orang.

Tabel 3. Krejcie and Morgan

| 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        |

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA

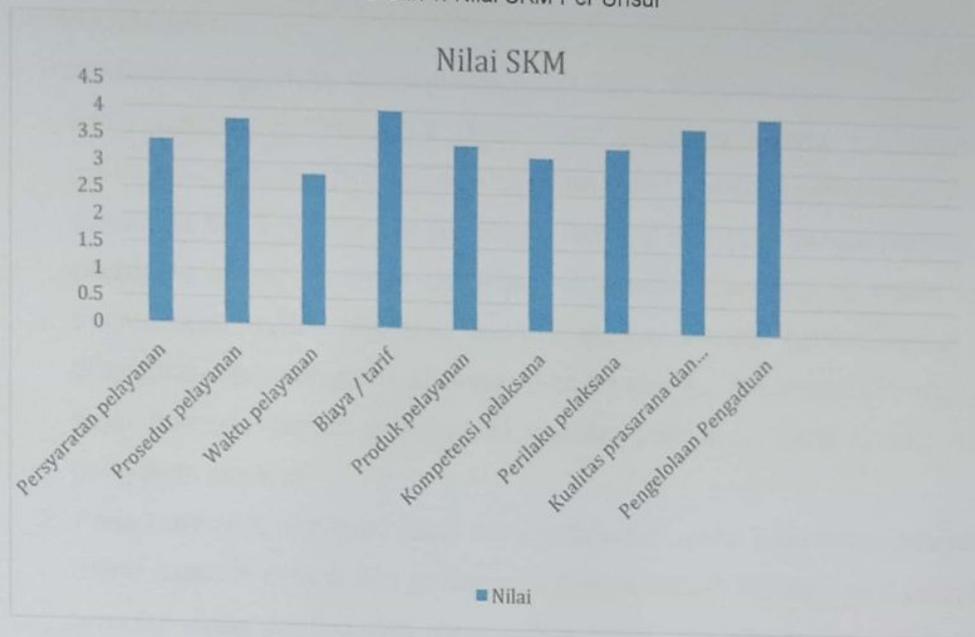
#### 3.1 Data Kuesioner

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM pada Semester I tahun 2024 pada Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel4. Nilai SKM Per Unsur

| UNSUR           | VARIABEL INDEKS        |                        |
|-----------------|------------------------|------------------------|
|                 | Kinerja                | Harapan                |
| PELAYANAN       |                        |                        |
| Unsur 1         | 3,40                   | 4,00                   |
| Unsur2          | 3,80                   | 4,00                   |
| Unsur3          | 2,80                   | 3,80                   |
| Unsur4          | 4,00                   | 3,80                   |
| Unsur5          | 3,40                   | 3,80                   |
| Unsur6          | 3,20                   | 4,00                   |
| Unsur7          | 3,40                   | 4,00                   |
| Unsur8          | 3,80                   | 4,00                   |
| Unsur9          | 4,00                   | 3,80                   |
| <b>NRR</b>      | <b>3,53</b>            | <b>3,91</b>            |
| <b>KONVERSI</b> | <b>88,33</b>           | <b>97,8</b>            |
| <b>MUTU</b>     | <b>A (Sangat Baik)</b> | <b>A (Sangat Baik)</b> |

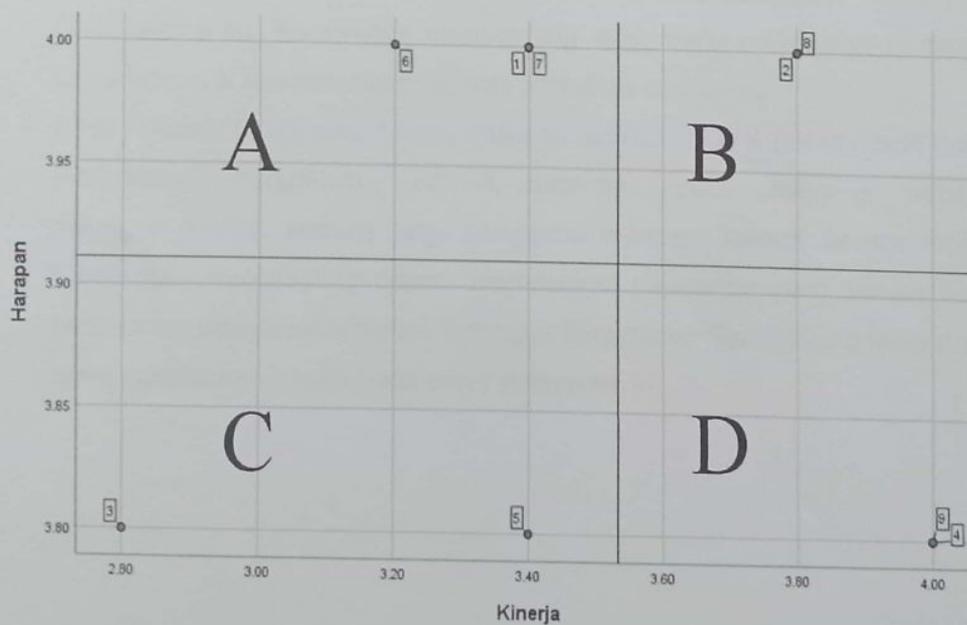
Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur



### 3.2 Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

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

Grafik2. Diagram IPA hasil SKM



## PEMBAHASAN :

A. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan) yaitu 6 (kompetensi pelaksana) dan 7 (perilaku pelaksana). Artinya adalah bahwa 3 (tiga) 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 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan) dan 8 (kualitas sarana dan prasarana). Artinya adalah bahwa 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 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 3 (waktu pelayanan), dan 5 (produk pelayanan). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 2 (dua) 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 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 4 (biaya / tarif) dan 9 (pengelolaan 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 Kecamatan Randuagung tetap dapat mempertahankan kinerja pada unsur pelayanan ini.

Tabel4. Nilai SKM Per Unsur (Versi KPK)

| UNSUR<br>PELAYANAN | VARIABEL INDEKS |                 |
|--------------------|-----------------|-----------------|
|                    | Kinerja         | Harapan         |
| Unsur 1            | 3,40            | 4,00            |
| Unsur2             | 3,80            | 4,00            |
| Unsur3             | 2,80            | 3,80            |
| Unsur4             | 4,00            | 3,80            |
| Unsur5             | 3,40            | 3,80            |
| Unsur6             | 3,20            | 4,00            |
| Unsur7             | 3,40            | 4,00            |
| Unsur8             | 3,80            | 4,00            |
| Unsur9             | 4,00            | 3,80            |
| Unsur 10           | 3,60            | 4,00            |
| Unsur 11           | 3,40            | 3,80            |
| NRR                | 3,53            | 3,91            |
| KONVERSI           | 88,18           | 95,73           |
| MUTU               | B ( Baik)       | A (Sangat Baik) |

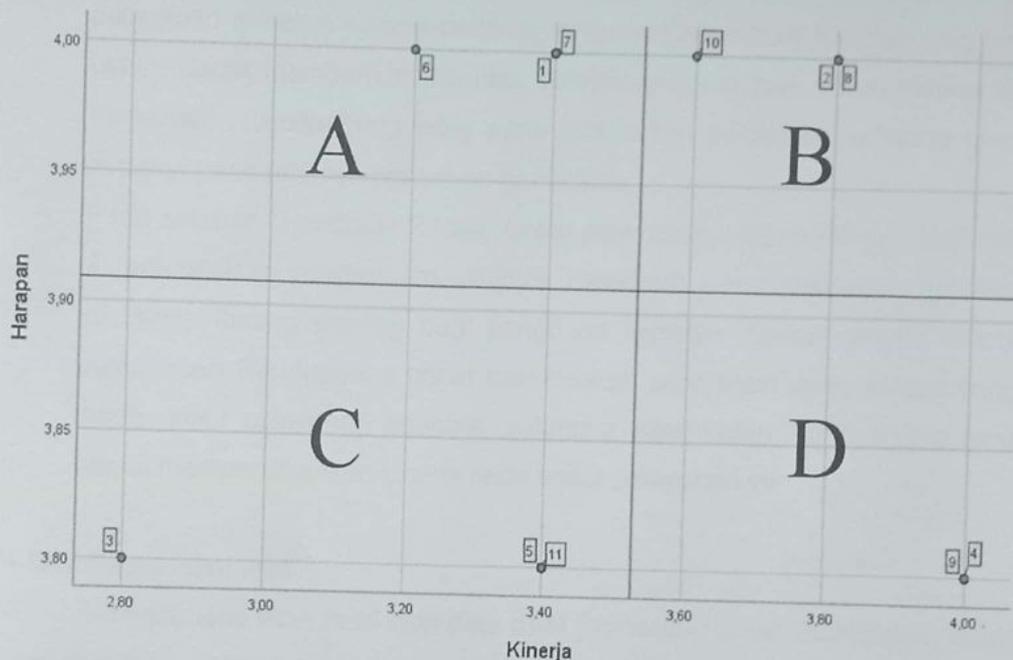
Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur (Versi KPK)



### 3.3 Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

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

Grafik2. Diagram IPA hasil SKM



#### PEMBAHASAN :

B. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan), 6 (kompetensi pelaksana) dan 7 (perilaku pelaksana). Artinya adalah bahwa 3 (tiga) 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 3 (tiga) unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan), 8 (kualitas prasarana dan sarana) dan 10 (transparansi petugas pelayanan). Artinya adalah bahwa 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 3 (waktu pelayanan), 5 (produk pelayanan), dan 11 (integritas petugas 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, Kecamatan Randuagung tetap perlu melakukan perbaikan terhadap unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.
4. Pada kuadran D terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 4 (biaya / tarif) dan 9 (pengelolaan 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 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 di atas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang, yaitu :

#### I. Versi MENPAN RB

- a. Nilai interval konversi : 88,33
- b. Mutu pelayanan : A
- c. Kinerja unit pelayanan : Sangat Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut di atas dapat dikategorikan A (sangat Baik) dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 3,53, 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 : 88,18
- 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 3,53, 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) unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu : Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 2.80.
2. Sedangkan 2 (dua) unsure pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,0, pengelolaan pengaduan mendapatkan nilai 4,0.

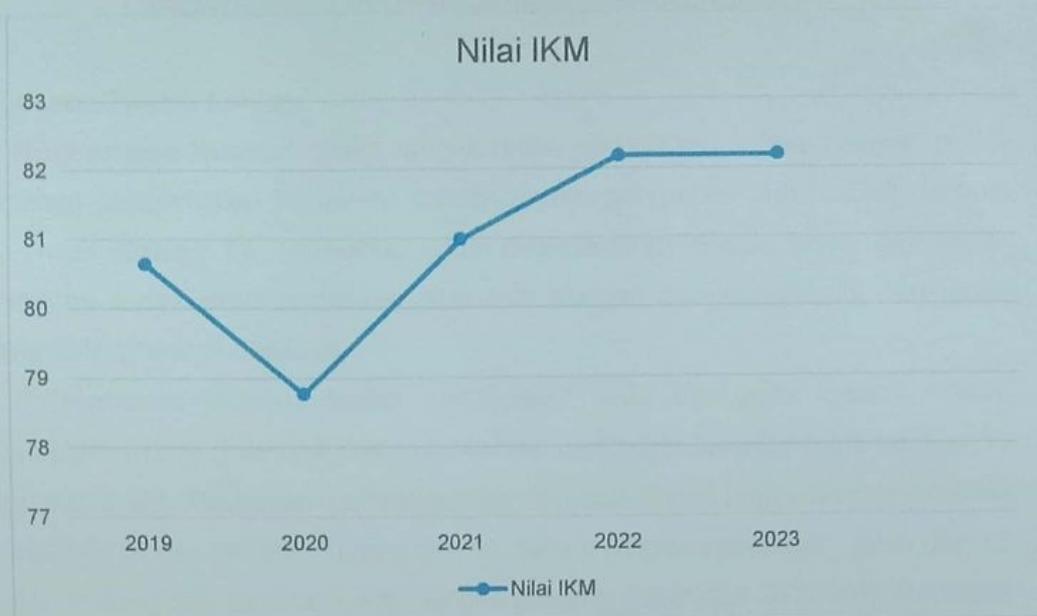
Berdasarkan hasil rekapitulasi dari saran/kritik yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan serta pengaduan yang masuk melalui berbagai aladuan yang telah disediakan, diperoleh beberapa masukan/kritik/aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut 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 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 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 2023 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 pelayan 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 11 Agustus 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:

Tabel5. Tindak Lanjut SKM Semester 1 Tahun 2024

| No | Prioritas Unsur              | Rencana Tindak Lanjut   | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab | Keterangan |
|----|------------------------------|---|-------|-------|--------|-------|------------------|------------|
|    |                              |   | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                  |            |
| 1  | Produk Layanan               | Peningkatan sosialisasi registrasi "online"                     | √     | √     | √      |       | Camat Randuagung |            |
| 2  | Kualitas Prasaran dan Sarana | Melakukan inventarisasi prasaran dan sarana yang kurang memadai | √     |       |        |       | Camat Randuagung |            |
|    |                              | Melakukan penyusunan perencanaan pengadaan prasaran dan sarana  |       |       | √      |       | Camat Randuagung |            |
| 3  | Kompetensi Petugas           | Memberikan pelatihan khusus terkait                             |       |       |        | √     | Camat Randuagung |            |

| No | Prioritas Unsur | Rencana Tindak Lanjut   | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab | Keterangan |
|----|-----------------|-------------------------|-------|-------|--------|-------|------------------|------------|
|    |                 |                         | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                  |            |
|    |                 | <i>serviceexcellent</i> |       |       |        |       |                  |            |

#### 4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2023)

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 *continuousimprovement* 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 :

Tabel6. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode 2023

| 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  | Prosedur Pelayanan                       | Penyelesaian<br>1.1 KTP<br>1.2 KK<br>1.3 Akta Kelahiran<br>1.4 Akta Kematian<br>1.5 Santunan Kematian<br>1.6 Legalisasi Surat – surat<br>1.7 Rekomendasi Surat – surat<br>1.8 Surat Pindah<br>1.9 KIA | 1.1 Prosedur pelayanan sudah terpampang di ruang pelayanan<br>1.2 Sudah tertuang pada SOP dan terpampang di ruang pelayanan |                                     | Masyarakat kurang paham prosedur | Sudah ditindaklanjuti |



|   |                               |     |                                  |                                   |                       |
|---|-------------------------------|-----|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| 5 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 5.1 | No Antrian                       | Sudah disiapkan                   | Sudah ditindaklanjuti |
|   |                               | 5.2 | Tempat Parkir                    | No Antrian, Tempat Parkir,        |                       |
|   |                               | 5.3 | Area Merokok                     | Area Merokok, Ruang Ibu           |                       |
|   |                               | 5.4 | Ruang Ibu Menyusui               | menyusui, sarpras bagi            |                       |
|   |                               | 5.5 | Sarpras bagi berkebutuhan khusus | berkebutuhan khusus, Komputer dan |                       |
|   |                               | 5.6 | Komputer dan Printer             | printer                           |                       |

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 merupakan .... dan 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 Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **sangat Baik dengan nilai SKM 88,33. (Versi MENPAN RB) dan Baik dengan nilai SKM 88,18 (Versi KPK)**. Meskipun demikian, nilai SKM Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang menunjukkan kecenderungan mengalami kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 (semester I).
- Unsur pelayanan yang termasuk 1 (satu) unsur terendah dan sekaligus menjadi prioritas perbaikan yaitu **waktu pelayanan**.
- Sedangkan 2 (dua) unsur layanan dengan nilai yang tinggi atau baik dan patut untuk dipertahankan yaitu **pengelolaan pengaduan, dan biaya/ tarif**.
- 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 Juli 2024

Camat Randuagung



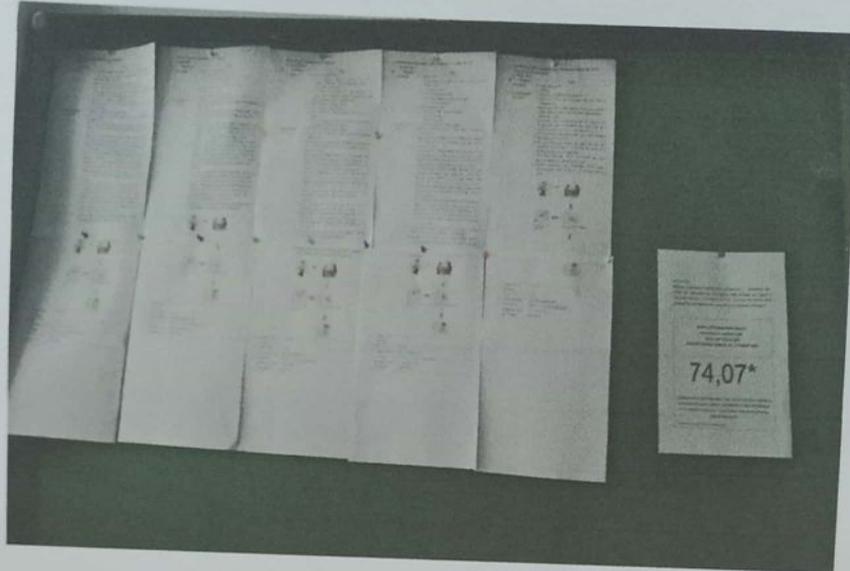
**Dra. MAWI MUJAYANTI**

NIP. 196809011992022002

## LAMPIRAN

### 1. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### STANDART PELAYANAN TERPAMPANG DI RUANG PELAYANAN



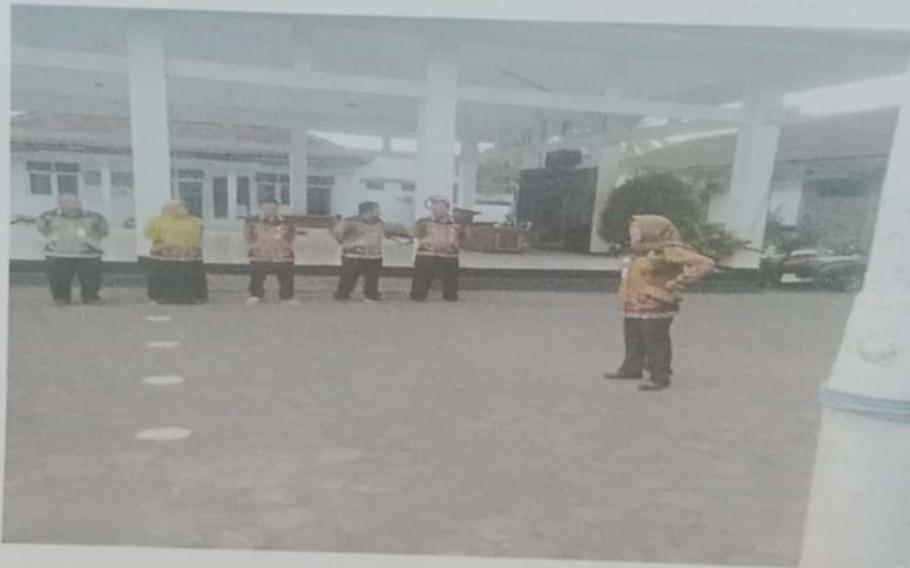
#### BUDAYA 5 S



## RAPAT STAF (KOMPETENSI PELAKSANA)



APEL PAGI (KOMPETENSI EPLAKSANA)



**NO ANTRIAN (SARPRAS)**



**TEMPAT PARKIR (SARPRAS)**



**AREA MEROKOK (SARPRAS)**



**RUANG IBU MENYUSUI (SARPRAS)**



**SARPRAS BAGI YANG BERKEBUTUHAN KHUSUS**



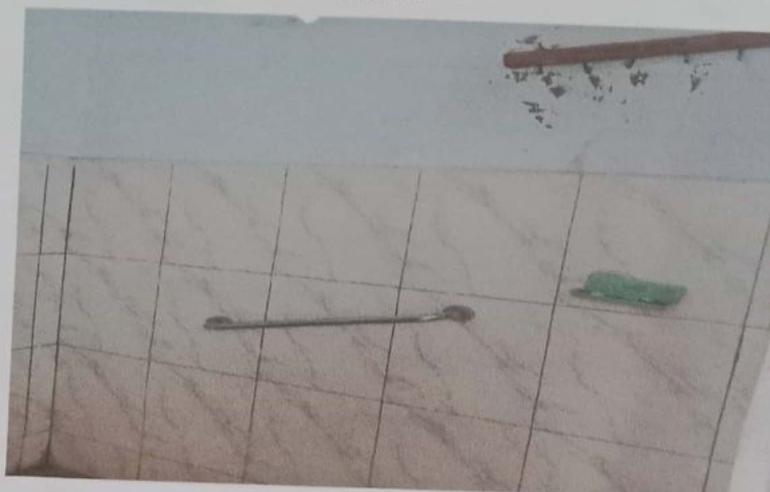
### RUANG TUNGGU RENTAN



### LOKET KHUSUS



### TOILET



## RAM BAGI PENGGUNA KURSI RODA DAN RAMBATAN



## TIM PELAYANAN

