

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sebagaimana amanat pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun indikator dan metodologi pelaksanaan SKM yang digunakan oleh Bagian Organisasi sepenuhnya merujuk pada lampiran Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksud.

### 1.2 Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

1. mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
2. mendapatkan saran dan/atau masukan tertulis dari masyarakat yang terdokumentasikan dalam kuesioner SKM.
3. memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat tingkat Kabupaten.
4. sebagai bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan/atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

### 1.3. Metode

Survei dilakukan secara periodik setiap 3 ( tiga ) bulan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Selanjutnya, untuk teknik pelaksanaan survei digunakan mengisi kuesioner, yaitu 100 jumlah responden.

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 14 (empat belas) pertanyaan guna menjawab 14 ( empat belas ) unsur, yaitu :

1. Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan
2. Kesesuaian syarat yang terpublikasi
3. Kemudahan prosedur
4. Ketepatan waktu
5. Kecepatan waktu selesai pelayanan
6. Kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis
7. Mahal murahnya biaya/tarif
8. Kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi
9. Kemampuan petugas
10. Sikap perilaku petugas
11. Kualitas sarana dan prasarana
12. Kuantitas sarana dan prasarana
13. Kecepatan respon keluhan/pengaduan
14. Ketepatan penanganan pengaduan

#### **1.4. Tim SKM**

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

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

#### **1.5 Jadwal Pelaksanaan SKM**

Pelaksanaan SKM tribulan I adalah Januari s.d Maret 2022

## BAB II ANALISIS

### 2.1. Data Kuesioner

A. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner SKM triwulan I tahu 2022

Menurut Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Laki – laki	32	32 %
2	Perempuan	68	68 %
Jumlah		100	100 %

Menurut Umur

Nomor	Umur	Jumlah	Persen
1	Kurang 20 tahun	13	13 %
2	20 – 29 tahun	7	7 %
3	30 – 39 tahun	30	30 %
4	40 – 49 tahun	40	40 %
5	Di atas 50 tahun	10	10 %
Jumlah		100	100 %

Menurut Pendidikan Terakhir

Nomor	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	15	15 %
2	SLTP	11	11 %
3	SLTA	66	66 %
4	D1 / D2	0	0 %
5	D4 / S1	8	8 %
6	S2 keatas	0	0 %
Jumlah		100	100 %

Menurut Pekerjaan Utama

Nomor	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS / TNI / POLRI	6	6 %
2	Pegawai Swasta	9	9 %
3	Wiraswasta / Usahawan	17	17 %
4	Pelajar / Mahasiswa	8	8 %
5	Petani / Buruh	18	18 %

6	Lainnya	42	42 %
Jumlah		100	100 %

Catatan :

- Usia responden terendah : 17 th ( Wanita\* dengan pekerjaan pelajar)
- Usia responden tertinggi : 66 th ( Wanita\* dengan pekerjaan ibu rumah tangga)

B. Tabel hasil olah data SKM berdasarkan pengelompokan jenis pelayanan, termasuk perbandingannya dengan hasil SKM Tribulan/Semester/Tahun\*) sebelumnya :

No	Pengelompokan Jenis Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Yang Diisi Oleh Responden	∑ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1.	KTP	17	89,81
2.	KK	35	88,37
3	Akta Kelahiran	8	87,72
4	Santunan Kematian & Akta Kematian	17	93,80
5	fasilitasi pd Surat Pernyataan Miskin dan/atau SuratKeterangan Tidak mampu	0	0
6	fasilitasi pd Surat Pernyataabn Ahli Waris	0	0
7	Registrasi Surat – Surat	12	88,84
8	Legalisasi Surat-Surat yang dikeluarkan oleh Camat	11	91,81
9	KIA	0	0
Jumlah dan Rata-Rata		100...	89,93...

Catatan :

- IKM Terendah ada 3 ( tiga ) pelayanan, yakni fasilitasi pada surat pernyataan miskin dan/atau surat keterangan tidak ammpu, fasilitasi pada surat pernyataan ahli waris dan KIA, dengan nilai IKM 0 ( nol ) ...
- IKM Tertinggi adalah pelayanan santunan kematian dan akta kematian dengan nilai IKM 93,80

## 2.2 Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan I diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari ... yang merupakan penerima layanan dari ... :

- a. nilai interval konversi : ....
- b. Mutu pelayanan : ...
- c. Kinerja unit pelayanan : ...

### 2.3 Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori sangat baik dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 89,93, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan target nilai IKM yang tertuang pada RPJMD 2018 – 2023 untuk tahun 2022, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **mencapai / tidak mencapai\*)** target kinerja, mengingat target kinerja pada indikator kinerja nilai IKM Pemkab Lumajang tahun 2022 adalah ....., sehingga nilai IKM ... **mendukung / tidak mendukung\*)** capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **3.1. Kesimpulan**

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nilai IKM Tahun 2022 Triwulan I pada Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur sebesar 89,93. Artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur dikategorikan sangat baik;
2. Responden berjumlah 100 orang yang merupakan pengguna layanan terbanyak pada rentang usia antara 40 sampai 49 tahun dan kebanyakan didominasi oleh perempuan. Sedangkan tingkat pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah SLTA dengan pekerjaan lain - lain;
3. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : ketepatan penanganan pengaduan (3,17). sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan (3,81).
4. Secara umum saran yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan harapan agar pelayanan Kantor Kecamatan Randuagung terus ditingkatkan .

#### **3.2. Saran / Rekomendasi**

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (decision maker) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan misi dan visi Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur “Mewujudkan Pegawai Negeri Sipil yang Profesional”.

Di sisi lain pengguna layanan baik yang berasal dari masyarakat maupun pegawai negeri sipil diharapkan ikut membantu, dalam artian melengkapi syarat berkas-berkas layanan dalam rangka memudahkan proses pelayanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan

pelayanan. Secara umum dengan persepsi dan penilaian yang “SANGAT BAIK” dari masyarakat, tentu masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian terutama dalam menindaklanjuti saran perbaikan dari responden yang telah disebutkan diatas.

Randuagung, 4 Maret 2022

CAMAT RANDUAGUNG




**ISKANDAR**


NIP. 19650905 199003 1 009

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwula I tahun 2022 ini dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur.

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

Randuagung, 4 Maret 2022  
CAMAT RANDUAGUNG  
  
**ISKANDAR**  
NIP. 19650905 199003 1 009





# DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	
Daftar Isi .....	
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	
1.2 Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) .....	
1.3 Metode .....	
1.4 Tim SKM .....	
1.5 Jadwal Pelaksanaan SKM .....	
II ANALISIS	
2.1 Data Kuesioner .....	
2.2 Perhitungan .....	
2.3 Diskripsi Hasi Analisis .....	
III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
3.1 Kesimpulan .....	
3.2 Saran dan Rekomendasi .....	
Lampiran Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat	

## REKAPITULASI IKM KANTOR KECAMATAN RANDUAGUNG

OPD	Periode survei setiap 3 bulan	jenis pelayanan			jumlah populasi (orang)	jumlah sampel (orang)	jenis kelamin				usia/umur			pendidikan terakhir			pekerjaan utama		
		nama/ jenis pelayanan	jumlah	prosentase (%)			laki-laki		perempuan		kelompok usia	jumlah	prosentase (%)	lulusan	jumlah	prosentase (%)	pekerjaan	jumlah	prosentase (%)
							jumlah	prosentase (%)	jumlah	prosentase (%)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
KECAMATAN RANDUAGUNG	Bulan Oktober s.d. Desember 2020	1	KTP	17	17.00%	100	32	32.00%	68	68.00%	< 20 thn	13	13.00%	SD kebawah	15	15.00%	PNS/ TNI/ POLRI	6	6.00%
		2	KK	35	35.00%						20 - 29 thn	7	7.00%	SLTP	11	11.00%	Pegawai Swasta	9	9.00%
		3	Akta Kelahiran	8	8.00%						30 - 39 thn	30	30.00%	SLTA	66	66.00%	Wiraswasta/Usabawan	17	17.00%
		4	Santunan Kematian & Akta Kematian	17	17.00%						40 - 49 thn	40	40.00%	D1/D3	0	0.00%	Pelajar/ Mahasiswa	8	8.00%
		5	fasilitasi pd Surat Pernyataan Miskin	0	0.00%						> 50 thn	10	10.00%	D4/S1	8	8.00%	Petani/ Buruh	18	18.00%
		6	fasilitasi pd Surat Pernyataan Ahli Waris	0	0.00%									S2 keatas	0	0.00%	Lainnya	42	42.00%
		7	Registrasi Surat - Surat	12	12.00%														
		8	Legalisasi Surat-Surat yang dikeluarkan oleh Camat	11	11.00%														
		9	KIA	0	0.00%														

**TABEL NILAI PERUNSUR**

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.81
kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.73
kemudahan prosedur	3.68
ketepatan waktu	3.68
kecepatan waktu selesai pelayanan	3.81
kesesuaian biaya/ tarif yang dipublikasi/tertulis	3.74
mahal murahnya biaya/ tarif	3.84
kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.62
kemampuan petugas	3.49
sikap perilaku petugas	3.39
kualitas sarana dan prasarana	3.40
kuantitas sarana dan prasarana	3.73
kecepatan respon keluhan/ pengaduan	3.27
ketepatan penanganan pengaduan	3.17
<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3.60</b>

Nilai IKM setelah di = **89.93**  
 Mutu pelayanan = **A**

Randuagung, 4 Maret 2022  
 CAHAT RANDUAGUNG



**ISKANDAR**  
 NIP. 19650905 199003 1 009

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN RANDUAGUNG  
KABUPATEN LUMAJANG

BULAN JANUARI - MARET / TRI BULAN I / SEMESTER I / PERIODE TAHUN  
2022

NILAI IKM

**89.93**

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 100

JENIS KELAMIN : L : 32 P : 68

PENDIDIKAN : SD : 15

SMP : 11

SMA : 66

DIII : 0

S1 : 8

S2 : 0

PERIODE SURVEI : JANUARI s.d MARET 2022

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT