



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN RANDUAGUNG

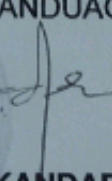
Jalan Raya Randuagung Nomor 82 ☎ (0334) 323313 - 67354
Email : kec_randuagung@lumajangkab.go.id

Nomor : 065/ 7257427.98/2022
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Rekapitulasi Nilai Hasil SKM**
Tri Wulan II Tahun 2022

Randuagung, 1 Juli 2022
K e p a d a
Yth. Sdr. Ka. Bag Organisasi
Setda Kab. Lumajang
di
L U M A J A N G

Bersama ini kami kirimkan dengan hormat ' **Rekapitulasi Nilai Hasil Survei**
Kepuasan Masyarakat Tri Wulan II Tahun 2022 Kantor Kecamatan
Randuagung '. selengkapny sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa.


CAMAT RANDUAGUNG

ISKANDAR
NIP. 19650905 199003 1 009



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KANTOR KECAMATAN RANDUAGUNG
TRIWULAN II
TAHUN 2022**



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

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II 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, 30 Juni 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 Hasil Analisis	
III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
3.1 Kesimpulan	
3.2 Saran dan Rekomendasi	
Lampiran Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat	

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

1.2 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 triwulan II adalah April s.d Juni 2022

BAB II ANALISIS

2.1. Data Kuesioner

A. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner SKM triwulan II tahun 2022

Menurut Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Laki – laki	44	44 %
2	Perempuan	56	56 %
Jumlah		100	100 %

Menurut Umur

Nomor	Umur	Jumlah	Persen
1	Kurang 20 tahun	4	4 %
2	20 – 29 tahun	12	31 %
3	30 – 39 tahun	31	31 %
4	40 – 49 tahun	45	45 %
5	Di atas 50 tahun	8	8 %
Jumlah		100	100 %

Menurut Pendidikan Terakhir

Nomor	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	0	0 %
2	SLTP	9	9 %
3	SLTA	70	70 %
4	D1 / D2	1	1 %
5	D4 / S1	20	20 %
6	S2 keatas	0	0 %
Jumlah		100	100 %

Menurut Pekerjaan Utama

Nomor	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS / TNI / POLRI	17	17 %
2	Pegawai Swasta	10	10 %
3	Wiraswasta / Usahawan	20	20 %
4	Pelajar / Mahasiswa	5	5 %
5	Petani / Buruh	16	16 %

6	Lainnya	32	32 %
Jumlah		100	100 %

Catatan :

- Usia responden terendah : 18 th (Wanita* dengan pekerjaan pelajar)
- Usia responden tertinggi : 56 th (Wanita* dengan pekerjaan pegawai swasta)

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	Σ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1.	KTP	11	80,20
2.	KK	32	79,91
3	Akta Kelahiran	23	79,74
4	Santunan Kematian & Akta Kematian	20	79.56
5	fasilitasi pd Surat Pernyataan Miskin dan/atau Surat Keterangan Tidak mampu	0	0
6	fasilitasi pd Surat Pernyataan Ahli Waris	0	0
7	Registrasi Surat – Surat	14	81,38
8	Legalisasi Surat-Surat yang dikeluarkan oleh Camat	0	0
9	KIA	0	0
Jumlah dan Rata-Rata		100...	80,04...

Catatan :

- IKM Terendah ada 4 (empat) pelayanan, yakni fasilitasi pada surat pernyataan miskin dan/atau surat keterangan tidak Mampu, fasilitasi pada surat pernyataan ahli waris, legalisasi surat – surat yang dikeluarkan oleh Camat dan KIA, dengan nilai IKM 0 (nol) ...
- IKM Tertinggi adalah registrasi surat - surat dengan nilai IKM 81.38

2.2 Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Triwulan II diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari masyarakat yang merupakan penerima layanan dari Kantor Kecamatan Randuagung :

- a. nilai interval konversi : 80.04
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

2.3 Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategoriikan baik dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 80,04, 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 **tidak mencapai*)** target kinerja, mengingat target kinerja pada indikator kinerja nilai IKM Pemkab Lumajang tahun 2022 adalah 86, sehingga nilai IKM **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 II pada Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur sebesar 80,04. Artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur dikategorikan 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 : kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan, kesesuaian syarat yang terpublikasi, kecepatan respon keluhan/pengaduan dan ketepatan penanganan pengaduan (3,00). sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : mahal murahnya biaya/tarif (3,68).
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 "BAIK" dari masyarakat, tentu masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian terutama dalam menindaklanjuti saran perbaikan dari responden yang telah disebutkan diatas.

Randuagung, 30 Juni 2022

CAMAT RANDUAGUNG



ISKANDAR

NIP. 19650905 199003 1 009

**REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT OPR/UNIT KERJA
UNTUK PERIODE SURVEI TRIWULAN II TAHUN 2022**

NO	UNSUR PELAYANAN	KUISIONER			
		PERTANYAAN		JUMLAH NILAI	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	2	3		4	5
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	300	3.00
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	300	3.00
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur tata cara pelayanan	325	3.25
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis / terpublikasi / terpahami	323	3.23
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	335	3.35
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya / tarif dengan yang tertulis / terpublikasi / terpahami	327	3.27
		7	Mahal murahnya biaya / tarif pelayanan	368	3.68
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan / terpublikasi / terpahami	326	3.26
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	323	3.23
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku pelaksana	324	3.24
8	Saran & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana & prasarana)	300	3.00
		12	Kuantitas Sarpras	331	3.31
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan / pengaduan	300	3.00
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	300	3.00
Nilai Hasil Survei				80.04	

Keterangan

- 1 Jumlah nilai (kolom4) = **4.482**
- 2 Jumlah RTMK (kolom6) = **0**
- 3 Nilai unsur pelayanan (kolom6) = jumlah nilai dibagi (:) jumlah responden

REKAPITULASI LAIN - LAIN :

- 1 Perkiraan Jumlah Populasi : **400 Jiwa**
- 2 Jumlah responden : **100**
- 3 Usia Responden Terbanyak **40 - 49 Tahun**
- 4 Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : **SLTA**
- 5 Jenis Kelamin Responden Terbanyak : **Perempuan**
- 6 Pekerjaan Responden Terbanyak : **Lainnya (Dagang, Ibu Rumah Tangga dll)**
- 7 Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan
 - 1 Perkaman KTP elektronik, cetak KTP elektronik perubahan data/KTP rusak
 - 2 Penerbitan Akta Kelahiran
 - 3 Penerbitan Akta Kematian
 - 4 Permohonan Pengajuan Santunan Kematian
 - 5 Pelayanan legalisasi surat - surat
 - 6 Pelayanan Kartu Keluarga
 - 7 Pelayanan Surat Keterangan Pindah antar Desa, Kecamatan, Kabupaten dan Provinsi
 - 8 Rekomendasi SKCK
 - 9 Pelayanan Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Bertingkat

- 10 Pelayanan Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tempat Tinggal Tidak Bertingkat < 100 m²
- 11 Rekomendasi Surat Keterangan Organisasi Terlarang (OT)
- 8 Dari Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7, yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa ? KK
- 9 Dari 9 unsur pelayanan yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana ? Kecepatan Waktu Selesai Pelayanan



Randuagung, 1 Juli 2022

CAMAT RANDUAGUNG

ISKANDAR
NIP. 19650905 199003 1 009

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	Oktober s.d. Desember 2020	1 KTP	11	11.00%		100	44	44.00%	56	56.00%	< 20 thn	4	4.00%	SD kebawah	0	0.00%	PNS/ TNI / POLRI	17	17.00%
		2 KK	32	32.00%							20 - 29 thn	12	12.00%	SLTP	9	9.00%	Pegawai Swasta	10	10.00%
		3 Akta Kelahiran	23	23.00%							30 - 39 thn	31	31.00%	SLTA	70	70.00%	Wiraswasta/	20	20.00%
		4 Santunan Kematian & Akta Kematian	20	20.00%							40 - 49 thn	45	45.00%	D1/D3	1	1.00%	Pelajar / Mahasiswa	5	5.00%
		5 fasilitasi pd Surat	0	0.00%							> 50 thn	8	8.00%	D4/S1	20	20.00%	Petani/ Buruh	16	16.00%
		6 fasilitasi pd Surat Pernyataan Ahli Waris	0	0.00%										52 keatas	0	0.00%	Lainnya	32	32.00%
		7 Registrasi Surat - Surat	14	14.00%															
		8 Legalisasi Surat-Surat yang dikeluarkan oleh Camat	0	0.00%															
		9 KIA	0	0.00%															

TABEL NILAI PERUNSUR

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.00
kesesuaian syarat yang terpenuhi	3.00
kemudahan prosedur	3.25
ketepatan waktu	3.23
kecepatan waktu selesai pelayanan	3.35
kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.27
mahal murahnya biaya/tarif	3.68
kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpenuhi	3.26
kemampuan petugas	3.23
sikap perilaku petugas	3.24
kuantitas sarana dan prasarana	3.00
kuantitas sarana dan prasarana	3.31
kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.00
ketepatan penanganan pengaduan	3.00
Rata-rata Tertimbang	3.20

Nilai IKM setelah d = 80.04
Mutu pelayanan = 8



BLANGKO REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KUISIONER IKM

DATA PENCACAH

Nama : URSILA NURWAHYUNI
NIP : 196806041992022 001

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan/OPD : KECAMATAN RANDUAGUNG
Jenis Pelayanan : Pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kenatian, Santunan Kematian, Reg Surat -Surat, IMB, Fasilitas Pendaftaran Izin OSS dan Pengawasan Obyek Perizinan yang dikeluarkan
: Camat

DATA MASYARAKAT

Jenis Kelamin

No	Ket	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	44	44.00%
2	Perempuan	56	56.00%
TOTAL		100	100.00%

Umur

No	Ket	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	4	4.00%
2	20 - 29 thn	12	12.00%
3	30 - 39 thn	31	31.00%
4	40 - 49 thn	45	45.00%
5	> 50 thn	8	8.00%
TOTAL		100	100.00%

Pendidikan Terakhir

No	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	0	0.00%
2	SLTP	9	9.00%
3	SLTA	70	70.00%
4	D1/D3	1	1.00%
5	D4/S1	20	20.00%
6	S2 keatas	0	0.00%
TOTAL		100	100.00%

Pekerjaan Utama

No	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS/ TNI/ POLRI	17	17.00%
2	Pegawai Swasta	10	10.00%
3	Wiraswasta/ Usahawan	20	20.00%
4	Pelajar/ Mahasiswa	5	5.00%
5	Petani/ Buruh	16	16.00%
6	Lainnya	32	32.00%
TOTAL		100	100.00%

Jenis Pelayanan

:	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen
1	KTP	11	11.00%
2	KK	32	32.00%
3	Akta Kelahiran	23	23.00%
4	Santunan Kematian & Akta Kematian	20	20.00%
5	fasilitasi pd Surat Pernyataan Miskin dan/atau Surat Keterangan Tidak mampu	0	0.00%
6	fasilitasi pd Surat Pernyataan Ahli Waris	0	0.00%
7	Registrasi Surat - Surat	14	14.00%
8	Legalisasi Surat-Surat yang dikeluarkan oleh Camat	0	0.00%
9	KIA	0	0.00%
Jumlah		100	100.00%

DATA IKM

NO KUISIO NER	Umur	Kelomp ok Umur	Jenis Kelami n	Pendidik an Terakhir	Pekerja an Utama	Jenis Pelayan an	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	50	5	1	3	5	1	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
2	28	2	1	3	2	1	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	42	4	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
4	48	4	1	2	5	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
5	24	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
6	44	4	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
7	18	1	2	3	4	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
8	56	5	2	2	6	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
9	32	3	2	3	6	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	46	4	2	5	1	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
11	42	4	1	3	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
12	31	3	1	5	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
13	27	2	1	3	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
14	40	4	2	3	6	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
15	32	3	2	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
16	34	3	2	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
17	48	4	1	5	1	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
18	26	2	1	3	5	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
19	45	4	2	5	1	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
20	21	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
21	18	1	1	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
22	32	3	2	5	6	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23	31	3	1	5	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
24	45	4	2	3	6	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
25	41	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
26	42	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
27	21	2	2	5	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
28	25	2	2	3	6	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
29	30	3	1	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	21	2	2	3	6	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
31	24	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
32	41	4	1	5	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	48	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
34	30	3	1	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3

35	31	3	2	3	6	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
36	42	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	48	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
38	42	4	1	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	42	4	2	3	6	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	32	3	2	5	6	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
41	34	3	2	3	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
42	36	3	1	3	5	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
43	34	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
44	45	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
45	41	4	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
46	34	3	2	3	6	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
47	40	4	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
48	42	4	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
49	45	4	2	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
50	40	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
51	42	4	2	3	6	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
52	46	4	2	2	6	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
53	47	4	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
54	49	4	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
55	30	3	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	42	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
57	52	5	1	2	6	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
58	51	5	2	2	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
59	31	3	2	3	6	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
60	42	4	1	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
61	42	4	1	3	6	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
62	48	4	1	3	6	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
63	33	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	32	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
65	30	3	1	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
66	45	4	2	3	6	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
67	56	5	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
68	52	5	2	3	6	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
69	30	3	1	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
70	41	4	2	3	6	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
71	48	4	2	3	6	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
72	26	2	1	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
73	28	2	2	3	6	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
74	41	4	1	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	51	5	1	2	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3

76	45	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
77	51	5	2	2	6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	41	4	2	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
79	30	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
80	49	4	1	3	6	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
81	43	4	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
82	42	4	1	3	6	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
83	36	3	2	3	1	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	31	3	2	3	6	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
85	42	4	2	2	6	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
86	31	3	2	3	6	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
87	30	3	1	3	3	7	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
88	18	1	2	3	4	7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
89	34	3	1	5	1	7	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
90	42	4	1	5	3	7	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
91	30	3	2	3	6	7	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
92	31	3	2	3	6	7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
93	32	3	1	3	3	7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
94	24	2	2	4	2	7	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
95	18	1	1	3	4	7	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
96	40	4	1	5	1	7	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
97	31	3	1	5	1	7	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
98	44	4	2	3	1	7	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
99	49	4	1	5	3	7	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
100	31	3	1	3	5	7	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
					Σnilai/unsur	300	300	325	323	335	327	368	326	323	324	300	331	300	300		
					Jumlah	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			
					Kuisiomer																
					NRR/unsur	3.00	3.00	3.25	3.23	3.35	3.27	3.68	3.26	3.23	3.24	3.00	3.31	3.00	3.00		
					NRR tertimbang / unsur	0.21	0.21	0.23	0.23	0.24	0.23	0.26	0.23	0.23	0.23	0.21	0.24	0.21	0.21		
						3.20															
					IKM	80.04															

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi

Mutu pelayanan

Kinerja Unit Pelayanan

=

80.04

=

B

=

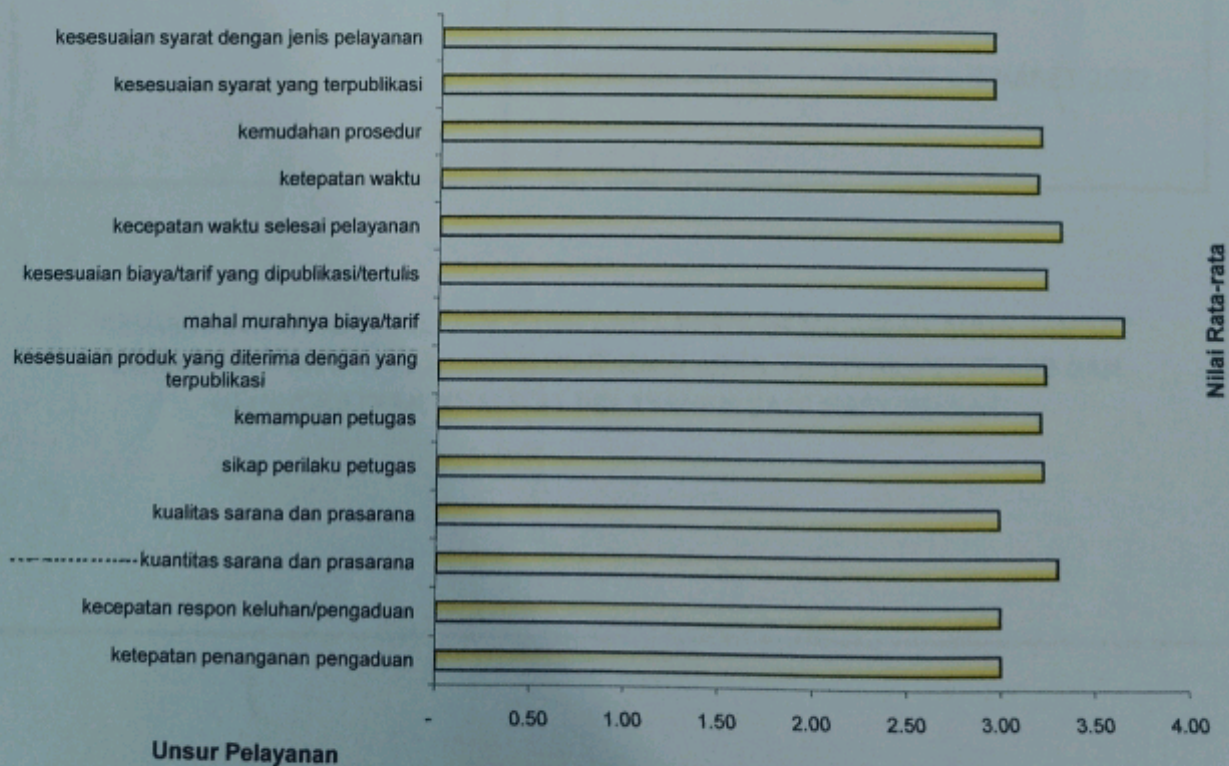
Baik

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.00
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.00
3	kemudahan prosedur	3.25
4	ketepatan waktu	3.23
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.35
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.27
7	mahal murahnya biaya/tarif	3.68
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.26
9	kemampuan petugas	3.23
10	sikap perilaku petugas	3.24
11	kualitas sarana dan prasarana	3.00
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.31
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.00
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.00
	Rata-rata Tertimbang	3.20

Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN RANDUAGUNG
KABUPATEN LUMAJANG

BULAN APRIL - JUNI / TRIWULAN II / SEMESTER I / PERIODE TAHUN 2022

NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
80.04	RESPONDEN
	JUMLAH : 100
	JENIS KELAMIN : L : 44 P : 56
	PENDIDIKAN : SD : 0
	SMP : 9
	SMA : 70
	DIII : 1
	S1 : 20
	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