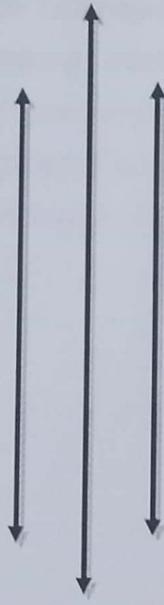




**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
KANTOR KECAMATAN RANDUAGUNG  
TRIWULAN II  
TAHUN 2023**



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 Maret Tahun 2023 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, 30 Juni 2023

Camat Randuagung



## DAFTAR ISI

|  |  |
|--|--|
| KATA PENGANTAR.....                              |  |
| DAFTAR TABEL .....                               |  |
| BAB 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 .....                 |  |
| BAB II ANALISIS.....                             |  |
| 2.1.Data Kuesioner .....                         |  |
| 2.2 Perhitungan.....                             |  |
| 2.3 Deskripsi Hasil Analisis .....               |  |
| BAB III PENUTUP .....                            |  |
| 3.1 Kesimpulan .....                             |  |
| 3.2 Saran / Rekomendasi .....                    |  |

# 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. Namun demikian, sebagaimana rekomendasi Kementerian PAN dan RB atas implementasi reformasi birokrasi Pemkab Lumajang di tahun 2022 yang mengamanatkan agar perlu diatur mekanisme pelaksanaan SKM berikut dengan waktu pengambilan datanya dilakukan, sehingga seluruh unit penyelenggara pelayanan publik (UP3), pelaksanaan SKM-nya dilaksanakan secara seragam. Rekomendasi dimaksud tertuang dalam Surat Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas dan Pengawasan Kementerian PAN dan RB nomor : B/978/RB.06/2022 tanggal 6 Desember 2022.

Oleh karena itu, untuk menindaklanjuti rekomendasi tersebut, maka sebagaimana surat Sekretaris Daerah nomor : 065/3347/427.16/2022 tanggal 16 Desember 2022, disebutkan bahwa setiap UP3 wajib menyelenggarakan SKM setiap tribulan dengan teknik pelaksanaan yang berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya. Adapun perbedaan pelaksanaan SKM tahun 2023 dengan tahun-tahun sebelumnya, sebagai berikut :

1. SKM tahun 2023 dilaksanakan secara terpusat, 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 surei dan (f) menyajikan dan melaporkan hasil survei seluruhnya dilaksanakan oleh Bagian Organisasi.
2. Peran Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah : (a) menyediakan data pengguna layanan, dan (b) menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.

Berdasarkan 2 (dua) hal diatas, maka ... sebagai salah satu UP3 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam pelaporan ini sepenuhnya mengacu dari hasil pelaksanaan SKM yang disampaikan oleh Bagian Organisasi.

### 1.3. 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 tribulan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan sebagai berikut :

1. metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner secara elektronik (*google form*) yang dikirimkan ke responden tersampling.
2. 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.
3. Menggunakan 2 variabel, yaitu performansi / kinerja dan harapan.

4. Analisisnya menggunakan *Importance Performance Analysis* dari Martilla dan James. Analisis dimaksud merupakan model *multi attribute* 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.
5. Olah data menggunakan SPSS versi 26, dimana
6. Uji validitas menggunakan Kendall Tau Adapun nilai uji validitas, sebagai berikut :

a. Variabel harapan

| Variabel Harapan | Koefisien Korelasi Kendall's Tau-b | Hasil         | Kesimpulan |
|------------------|------------------------------------|---------------|------------|
| Pertanyaan 1     | 0,663                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 2     | 0,776                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 3     | 0,776                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 4     | 0,747                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 5     | 0,689                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 6     | 0,784                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 7     | 0,679                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 8     | 0,549                              | Signifikan 5% | Valid      |
| Pertanyaan 9     | 0,522                              | Signifikan 5% | Valid      |

b. Variabel performansi / kinerja

| Variabel Performansi | Koefisien Korelasi Kendall's Tau-b | Hasil         | Kesimpulan |
|----------------------|------------------------------------|---------------|------------|
| Pertanyaan 1         | 0,758                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 2         | 0,758                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 3         | 0,720                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 4         | 0,832                              | Signifikan 1% | Valid      |
| Pertanyaan 5         | 0,758                              | Signifikan 1% | Valid      |

|              |       |               |       |
|--------------|-------|---------------|-------|
| Pertanyaan 6 | 0,806 | Signifikan 1% | Valid |
| Pertanyaan 7 | 0,642 | Signifikan 1% | Valid |
| Pertanyaan 8 | 0,660 | Signifikan 1% | Valid |
| Pertanyaan 9 | 0,579 | Signifikan 5% | Valid |

7. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Data penelitian dianggap reliabel jika Cronbach's Alpha minimal 0,8. Adapun hasilnya :

a. Variabel harapan

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,908                   | 9          |

b. Variabel performansi

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,893                   | 9          |

8. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan bantuan *toolpak* yang tersedia pada MS. Excel.

9. Penentuan perhitungan jumlah sample menggunakan formula Slovin dengan taraf signifikansi error 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = jumlah sampel

N = populasi → data pengguna layanan

e = signifikansi error

10. Jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 18 pertanyaan. 9 pertanyaan untuk mengetahui persepsi harapan responden, dan 9 pertanyaan untuk mengetahui persepsi responden atas performansi / kinerja UP3. 9 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; serta sarana dan prasarana.

#### 1.4. Tim SKM

Tim pelaksana SKM (*terlampir*) berasal dari internal Bagian Organisasi terdiri dari:

- a. 1 orang Penanggungjawab, yaitu Sub Koordinator Sub Substansi Tata Laksana pada Bagian Organisasi yang bertugas melakukan sampling dan olah data.
- b. 6 orang admin yang bertugas mengirimkan kuesioner elektronik kepada responden tersampling.

#### 1.2. Jadwal Pelaksanaan SKM

- a. Pengambilan data pengguna layanan (responden) yang tersampling SKM tribulan II adalah 19 s.d 30 Juni 2023
- b. Pengolahan Data : 3 s.d 28 Juli 2023
- c. Penyampaian hasil pelaksanaan SKM beserta olah datanya kepada masing-masing UP3 3 – 21 Agustus 2023.

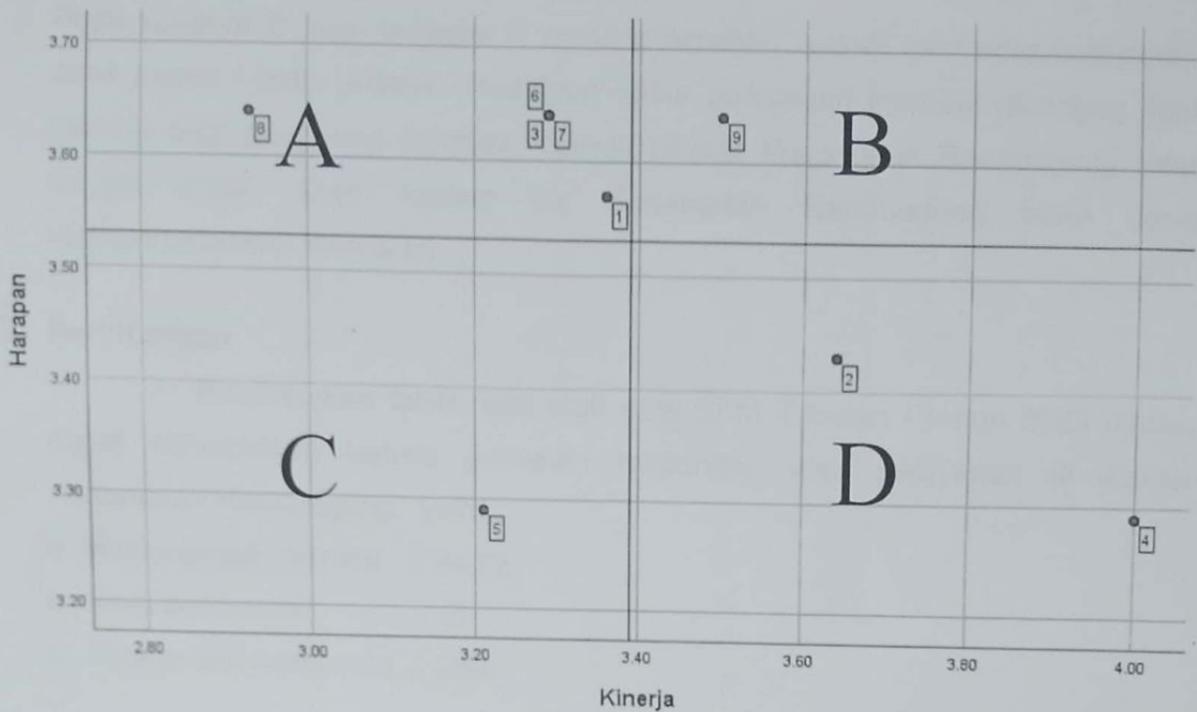
## BAB II ANALISIS

### 2.1. Data Kuesioner

A. Berdasarkan olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM tribulan I tahun 2023 pada ... diperoleh hasil sebagai berikut :

| Unsur | Indeks      |         |
|-------|-------------|---------|
|       | Performansi | Harapan |
| U1    | 3,36        | 3,57    |
| U2    | 3,64        | 3,43    |
| U3    | 2,29        | 3,64    |
| U4    | 4,00        | 3,29    |
| U5    | 3,21        | 3,29    |
| U6    | 3,29        | 3,64    |
| U7    | 3,29        | 3,64    |
| U8    | 2,93        | 3,64    |
| U9    | 3,50        | 3,64    |
| NRR   | 3,39        | 3,53    |
| KONV. | 84,72       | 88,29   |
| MUTU  | B           | B       |

B. Berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM tribulan II tahun 2023 pada ... diperoleh hasil sebagai berikut :



#### PEMBAHASAN :

A. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 5 unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan), 3 (waktu pelayanan), 6 (kompetensi pelaksana), 7 (perilaku pelaksana) dan 8 (kualitas prasarana dan sarana). Artinya, 5 unsur tersebut dianggap penting oleh pengguna layanan, namun demikian Kecamatan Randuagung belum dapat memberikan pelayanan secara optimal. Oleh karena itu, Kecamatan Randuagung perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 1 unsur pelayanan, yaitu 9 (pengelolaan pengaduan). Artinya, unsur pelayanan tersebut dinilai penting oleh pengguna layanan, dan Kecamatan Randuagung telah memberikan pelayanan dengan kualitas baik. Oleh karena itu, Kecamatan Randuagung agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan untuk unsur pelayanan tersebut.
3. Pada kuadran C terdapat 1 unsur pelayanan, yaitu 5 (produk pelayanan). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 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 unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.

4. Pada kuadran D juga terdapat 2 unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan) dan 4 (biaya / tarif). Artinya, meskipun unsur pelayanan tersebut dianggap tidak penting bagi pengguna layanan, namun kinerja Kecamatan Randuagung tetap sangat tinggi. Oleh karena itu, Kecamatan Randuagung tetap dapat mempertahankan kinerja ini.

## 2.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan I tahun 2023 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan di Kantor Kecamatan Randuagung, yaitu :

- a. Nilai interval konversi : 84,72
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

## 2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori ... dengan nilai rata-rata akumulatif adalah .., namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **sesuai / belum sesuai\*) dengan** harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, mengingat performansi / kinerja **lebih rendah / lebih tinggi\*)** daripada harapan masyarakat.

## BAB III PENUTUP

### 3.1. Kesimpulan

1. Nilai IKM = 84,79
2. Prioritas perbaikan unsur pelayanan di UP3, yaitu :
  - 2.1 Persyaratan Pelayanan,
  - 2.2 Waktu Pelayanan;
  - 2.3 Kompetensi Pelaksana;
  - 2.4 Perilaku Pelaksana;
  - 2.5 Kualitas Prasarana dan Sarana;
  - 2.6 Produk Pelayanan.
3. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan patut dipertahankan, sebagai berikut :
  - 3.1 Pngelolaan Pengaduan;
  - 3.2 Prosedur Pelayanan;
  - 3.3 Biaya;

### 3.2. Saran / Rekomendasi

1. Saran perbaikan bagi UP3 Saudara dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi adalah sebagai berikut :

- 1.1 Jika ada petugas pelayanan yang berhalangan hadir agar pihak Kecamatan menyiapkan penggantinya;
- 1.2 Kompetensi petugas pelayanan perlu ditingkatkan..

Randuagung, 30 Juni 2023

CAMAT RANDUAGUNG



NIP. 19650905 199003 1 009

Alhamdulillah,

IKM Kec. Randuagung mendapatkan nilai kategori B. Terimakasih atas respon baik dari warga Kec. Randuagung atas penilaian dan masukan yang telah diberikan, Survei Pelayanan Publik ini sangat bermanfaat untuk perbaikan dan peningkatan mutu Pelayanan di Kecamatan Randuagung.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
KECAMATAN RANDUAGUNG  
TRIBUNAN II TAHUN 2023  
(PERIODE SURVEI TANGGAL 19 – 30 JUNI 2023)

84,72\*

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH SAUDARA BERIKAN  
MASUKAN SAUDARA SANGAT BERMANFAAT BAGI PERBAIKAN  
DAN PENINGKATAN MUTU PELAYANAN YANG KAMI BERIKAN  
KEPADA SAUDARA.

\*) Berdasarkan hasil olah data oleh Bagian Organisasi, April 2023