



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

(SKM)

TAHUN 2022

KECAMATAN RANUYOSO

Jln. Raya Ranuyoso No.80 Tlp. (0334) 441306

Ranuyoso - 63757

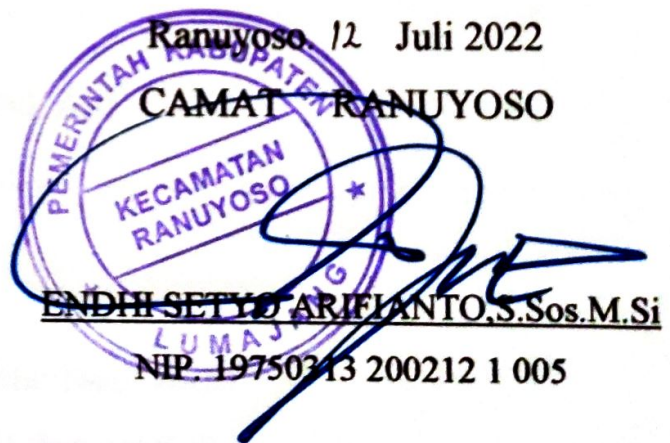
KATA PENGANTAR

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

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak khususnya bagi seluruh Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Ranuyoso, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Ranuyoso, 12 Juli 2022

CAMAT RANUYOSO



ENDH SETYO ARIFANTO, S.Sos.M.Si
NIP. 19750313 200212 1 005

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 Kuesioner.....	
2.2 Perhitungan.....	
2.3 Deskripsi Hasil Analisis.....	
III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
3.1 Kesimpulan.....	
3.2 Saran dan Rekomendasi.....	
 LAMPIRAN I	Rekapitulasi Nilai Hasil SKM
LAMPIRAN II	Blanko Rekapitulasi hasil SKM
LAMPIRAN III	Hasil Pengolahan Data SKM
LAMPIRAN IV	Publikasi Nilai IKM

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 Kecamatan Ranuyoso 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 public. 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 survey yang digunakan mengisi kuesioner, yaitu 60 jumlah responden.

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner terdiri dari 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/tariff
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 Ranuyoso, terdiri dari:

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

1.5. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM tribulan I dilaksanakan pada bulan 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	31	51,67 %
2.	Perempuan	29	48,33 %
Jumlah		60	100 %

Menurut Umur

Nomor	Umur	Jumlah	Persen
1.	Kurang 20 tahun	2	3,33%
2.	20 – 29 tahun	32	53,33 %
3.	30 – 39 tahun	16	26,67 %
4.	40 – 49 tahun	7	11,67 %
5.	Diatas 50 tahun	3	5 %
Jumlah		60	100 %

Menurut Pendidikan Terakhir

Nomor	Umur	Jumlah	Persen
1.	SD ke bawah	17	28,33 %
2.	SLTP	10	16,67 %
3.	SLTA	27	45 %
4.	D1 / D2	1	1,67 %
5.	D4 / S1	5	8,33 %
6.	S2 keatas	0	0 %
Jumlah		60	100%

Menurut Pekerjaan Utama

Nomor	Umur	Jumlah	Persen
1.	PNS/ TNI/ POLRI	4	6,67 %
2.	Pegawai Swasta	0	0 %
3.	Wiraswasta/Usahawan	14	23,33 %
4.	Pelajar / Mahasiswa	7	11,67 %
5.	Petani / Buruh	19	31,67 %
6.	Lainnya	16	26,66 %
Jumlah		60	100 %

Catatan:

- Usia responden terendah: 17 th (Laki* dengan pekerjaan petani)
- Usia responden tertinggi: 60 th (Laki* dengan pekerjaan PNS)

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

No.	Pengelompokan Jenis Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Yang Diisi Oleh Responden	Σ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis pelayanan
1.	Akte Kelahiran	6	10 %
2.	Akte Kematian	6	10 %
3.	Kartu Keluarga	24	40 %
4.	Perekaman / Pencetakan KTP-el	10	16,67 %
5.	KIA	4	6,67 %
6.	SKPWNI Antar Kecamatan	0	0 %
7.	Fasilitasi Surat Tanda Pendaftaran Yayasan Yatim Piatu / Organisasi Sosial	0	0 %
8.	Fasilitasi permohonan Penggalangan Dana Sarana Sosial dan Peribadatan	0	0 %
9.	Fasilitasi pelepasan Hak Atas Tanah untuk Kepentingan Umum	0	0 %
10	Fasilitasi Surat Pernyataan Miskin dan/atau Surat Keterangan Tidak Mampu	5	8,33 %
11	Legalisasi/Surat Keterangan Beda Identitas	5	8,33 %
Jumlah dan Rata- Rata		60	100 %

Catatan:

- IKM Terendah ada 4 (empat) pelayanan, yakni SKPWNI Antar Kecamatan, fasilitasi Surat Tanda Pendaftaran Yayasan Yatim Piatu / Organisasi Sosial, fasilitasi permohonan Penggalangan Dana Sarana Sosial dan Peribadatan serta fasilitasi pelepasan Hak Atas Tanah untuk Kepentingan Umum, dengan nilai IKM 0 %
- IKM Tertinggi adalah pelayanan Kartu Keluarga dengan nilai IKM 40 %

2.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data Skm Tribulan II diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari 60 responden yang merupakan penerima layanan dari 11 jenis pelayanan

- a. Nilai interval konversi : 80,03
- b. Mutu pelayanan: Baik
- c. Kinerja unit pelayanan: Baik

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas dikategorikan baik dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 80,03, 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*)** capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang tahun 2022 adalah ---, sehingga nilai IKM 80,03 **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 Ranuyoso, Kabupaten Lumajang, Provinsi Jawa Timur sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna layanan publik. Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Nilai IKM Tahun 2022 Triwulan II Kantor Kecamatan Ranuyoso, Kabupaten Lumajang, Provinsi Jawa Timur sebesar 80,03. Artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Ranuyoso, Kabupaten Lumajang, Provinsi Jawa Timur dikategorikan baik;
2. Responden berjumlah 60 orang yang merupakan pengguna layanan terbanyak pada rentang usia antara 20 sampai 29 tahun dan kebanyakan di dominasi oleh laki – laki. Sedangkan tingkat pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah SLTA dengan pekerjaan terbanyak petani;
3. Dari skor nilai rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : waktu penyelesaian (2,98) sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu: biaya / tarif (3,49);
4. Secara umum saran yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan harapan agar pelayanan Kantor Kecamatan Ranuyoso 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 pelaksanaan pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi Kantor Kecamatan Ranuyoso, 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 di sebutkan diatas.

Ranuyoso, /2 Juli 2022
CAMAT RANUYOSO

ENDHI SETYO ARIFianto, S.Sos.M.Si
NIP. 19750313 200212 1 005

REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN RANUYOSO
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN II TAHUN 2022

No	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan		Jumlah Nilai	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan
1	2	3		4	5	6
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	190	0	3,13
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	186	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	190	0	3,17
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	181	0	2,98
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	176	0	
	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	198	0	3,49
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	221	0	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	187	0	3,12
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	197	0	3,28
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	201	0	3,35
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	182	0	3,13
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	193	0	
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	192	0	3,23
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	195	0	
	Nilai Hasil Survei			80,03		

Keterangan:

- 1 Jumlah nilai (kolom 4)= berasal dari nilai cakupan pertanyaan dengan jenis jawaban a=1 b=2 c=3 d=4
- 2 Jumlah RTMK (kolom 5)= jumlah responden yang tidak menjawab / mengisi pertanyaan kuesioner
- 3 Nilai unsur pelayanan (kolom 6)= jumlah nilai dibagi : jumlah responden

Rekapitulasi lain-lain:

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| 1 Perkiraan jumlah populasi | : 60 |
| 2 Jumlah responden | : 60 |
| 3 Usia responden terbanyak | : 20 - 29 tahun |
| 4 Pendidikan responden terbanyak | : SLTA |
| 5 Jenis kelamin responden terbanyak | : Laki-laki |
| 6 Pekerjaan responden terbanyak | : Lainnya (Petani, Wiraswasta) |

Jenis/bentuk/ruang lingkup pelayanan yang dilaksanakan :

- a. fasilitasi pelayanan administrasi kependudukan tuntas di Kecamatan;
 - b. fasilitasi pada Surat Tanda Pendaftaran Yayasan Yatim Piatu dan Organisasi Sosial;
 - c. fasilitasi pada permohonan Penggalangan dana Sarana Sosial dan Peribadatan
 - d. fasilitasi pelepasan Hak Atas Tanah untuk Kepentingan Umum
 - e. fasilitasi pada Surat Pernyataan Miskin dan/atau Surat Keterangan Tidak Mampu
 - f. fasilitasi pada Surat Keterangan Domisili Perusahaan;
 - g. fasilitasi pada Surat Pernyataan ahli Waris;
 - h. legalisir Surat-Surat yang di keluarkan oleh Camat; Surat Keterangan Beda Identitas
- 8 Dari jenis/bentuk/ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7, yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa? Pelayanan adminduk tuntas Kecamatan
- 9 Dari 9 unsur pelayanan, yang paling terdapat ketidakpuasan pada unsur mana?
Waktu penyelesaian

Ranuyoso, 12 Juli 2022
CAMAT RANUYOSO



ENDHI SETYO ARIFianto, S.Sos, M.Si
NIP. 19750315 200212 1 005

BLANKO REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KUISIONER IKM

DATA PENCACAH

Nama : SRI WULANJANI S. Sos
NIP : 19680613 199003 2 005

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan/OPD : Pelayanan Umum / Kecamatan Ranuyoso
Jenis Pelayanan : 11 Jenis pelayanan

DATA MASYARAKAT

Jenis Kelamin

	Ket	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	31	51,67%
2	Perempuan	29	48,33%
	TOTAL	60	100,00%

Umur

	Ket	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	2	3,33%
2	20 - 29 thn	32	53,33%
3	30 - 39 thn	16	26,67%
4	40 - 49 thn	7	11,67%
5	> 50 thn	3	5,00%
	TOTAL	60	100,00%

Pendidikan Terakhir

	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	17	28,33%
2	SLTP	10	16,67%
3	SLTA	27	45,00%
4	D1/D3	1	1,67%
5	D4/S1	5	8,33%
6	S2 keatas	0	0,00%
	TOTAL	60	100,00%

Pekerjaan Utama :

	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS/ TNI/ POLRI	4	6,67%
2	Pegawai Swasta	0	0,00%
3	Wiraswasta/ Usahawan	14	23,33%
4	Pelajar/ Mahasiswa	7	11,67%
5	Petani/ Buruh	19	31,67%
6	Lainnya	16	26,67%
	TOTAL	60	100,00%

Jenis Pelayanan :

	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen
1	Akte Kelahiran	6	10,00%
2	Akte Kematian	6	10,00%
3	Kartu Keluarga	24	40,00%
4	Perekaman/Pencetakan KTP-el	10	16,67%
5	KIA	4	6,67%
6	SKPWNI Antar Kecamatan	0	0,00%
7	Fasilitasi Surat Tanda Pendaftaran Yayasan Yatim Piatu/Organisasi Sosial	0	0,00%
8	Fasilitasi permohonan Penggalangan Dana Sarana Sosial dan Peribadatan	0	0,00%
9	Fasilitasi pelepasan Hak Atas Tanah untuk Kepentingan Umum	0	0,00%
10	Fasilitasi Surat Pernyataan Miskin dan/atau Surat Keterangan Tidak Mampu	5	8,33%
11	Legalisasi/Surat Keterangan Beda Identitas	5	8,33%
		60	100,00%

DATA IKM

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1		U2	U3		U4		U5	U6	U7	U8		U9	
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	30	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	24	2	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	27	2	1	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	42	4	1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
5	32	3	2	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	22	2	1	1	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
7	27	2	2	3	6	1	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
8	28	2	1	3	5	11	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
9	24	2	2	3	6	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
10	42	4	1	5	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
11	24	2	1	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3
12	30	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
13	17	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4
14	67	5	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
15	31	3	1	3	5	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3
16	34	3	1	5	1	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
17	31	3	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3
18	21	2	1	2	6	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
19	30	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
20	22	2	1	3	4	5	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
21	31	3	2	3	3	5	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3
22	25	2	1	2	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
23	19	1	1	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	28	2	1	1	5	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
25	27	2	1	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
26	25	2	2	2	6	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
27	27	2	2	1	6	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
28	25	2	2	1	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
29	20	2	2	3	4	10	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
30	21	2	2	3	4	10	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
31	20	2	2	3	4	10	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
32	32	3	1	1	6	11	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
33	40	4	1	1	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
34	20	2	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
35	35	3	1	1	5	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
36	35	2	2	1	6	11	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
37	25	2	2	5	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	40	4	2	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
39	60	5	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
40	27	2	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3
41	51	5	1	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3
42	25	2	2	1	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
43	35	3	1	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	32	3	2	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	35	3																		

45	20	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
46	37	3	1	3	5	3	3	3	2	1	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3
47	26	2	1	3	6	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
48	23	2	2	1	6	10	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	2
49	20	2	2	2	3	10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
50	27	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
51	31	3	2	3	6	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3
52	27	2	2	1	5	11	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
53	20	2	2	3	6	5	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
54	35	3	1	2	5	5	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
55	20	2	2	2	5	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3
56	40	4	2	1	5	3	4	2	2	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3
57	27	2	1	5	3	1	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3
58	42	4	2	1	5	11	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
59	41	4	2	3	6	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
60	27	2	2	3	6	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Σnilai/unsur						190	186	190	181	176	198	221	187	197	201	182	193	192	195	
Jumlah Kuisisioner						60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
NRR/unsur						3,17	3,10	3,17	3,02	2,93	3,30	3,68	3,12	3,28	3,35	3,03	3,22	3,20	3,25	
NRR tertimbang/unsur						0,23	0,22	0,23	0,22	0,21	0,24	0,26	0,22	0,23	0,24	0,22	0,23	0,23	0,23	
						3,20														
IKM						80,03														

Kesimpulan :
 Nilai IKM setelah dikonversi
 Mutu pelayanan
 Kinerja Unit Pelayanan

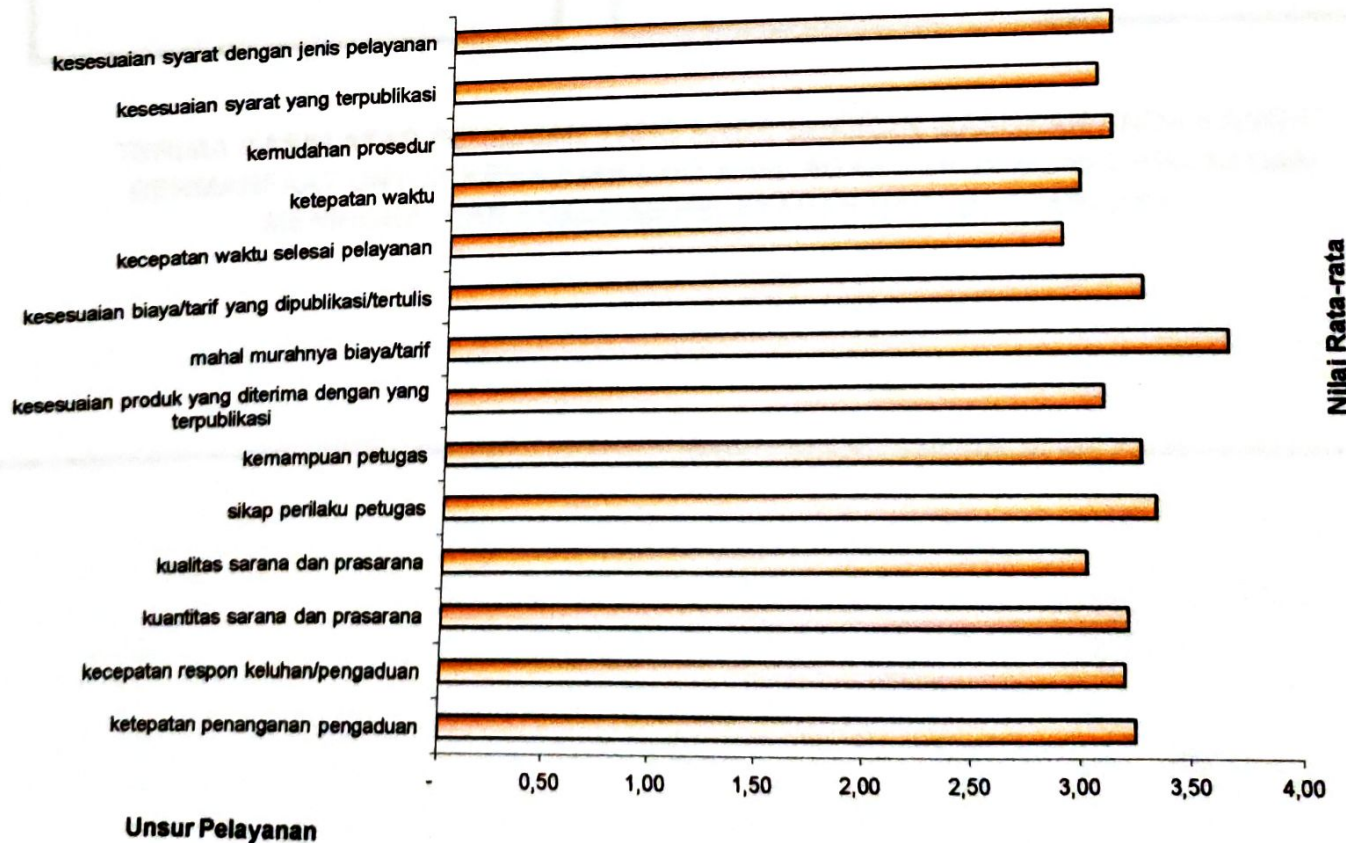
= 80,03
 = B
 = Baik

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,17
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,10
3	kemudahan prosedur	3,17
4	ketepatan waktu	3,02
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	2,93
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3,30
7	mahal murahnya biaya/tarif	3,68
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,12
9	kemampuan petugas	3,28
10	sikap perilaku petugas	3,35
11	kualitas sarana dan prasarana	3,03
12	kuantitas sarana dan prasarana	3,22
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,20
14	ketepatan penanganan pengaduan	3,25
	Rata-rata Tertimbang	3,20

Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN RANUYOSO
KABUPATEN LUMAJANG**

BULAN/ TRI BULAN / SEMESTER / PERIODE II TAHUN 2022

NILAI IKM

80,03

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH	:	60		
JENIS KELAMIN	:	L	:	31 P : 29
PENDIDIKAN	:	SD	:	17
		SMP	:	10
		SMA	:	27
		DIII	:	1
		S1	:	5
		S2	:	0

PERIODE SURVEI : BULAN APRIL s.d BULAN JUNI 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