



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

TAHUN 2022

KECAMATAN BANUYOSO

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

Banuyoso - 63757

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan kata syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa , akhirnya penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV 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 Aparat Sipil Negara di Kantor Kecamatan Ranuyoso, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Ranuyoso, 16 Januari 2023
CAMAT RANUYOSO

MUHAMMAD SAIFUL S.AP
NIP. 19720202 199803 1 010

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 IV dilaksanakan pada bulan Oktober s.d Desember 2022.

BAB II ANALISIS

2.1. Data Kuesioner

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

Menurut Jenis Kelamin

| Nomor | Jenis Kelamin | Jumlah | Persen |
|--------|---------------|--------|---------|
| 1. | Laki-laki | 29 | 48,33 % |
| 2. | Perempuan | 31 | 51,67 % |
| Jumlah | | 60 | 100 % |

Menurut Umur

| Nomor | Umur | Jumlah | Persen |
|--------|-----------------|--------|---------|
| 1. | Kurang 20 tahun | 2 | 3,33 % |
| 2. | 20 – 29 tahun | 16 | 26,67 % |
| 3. | 30 – 39 tahun | 24 | 40,00 % |
| 4. | 40 – 49 tahun | 16 | 26,67 % |
| 5. | Diatas 50 tahun | 2 | 3,33 % |
| Jumlah | | 60 | 100 % |

Menurut Pendidikan Terakhir

| Nomor | Umur | Jumlah | Persen |
|--------|-------------|--------|---------|
| 1. | SD ke bawah | 23 | 22,95 % |
| 2. | SLTP | 10 | 18,03 % |
| 3. | SLTA | 21 | 52,46 % |
| 4. | D1 / D2 | 0 | 0 % |
| 5. | D4 / S1 | 6 | 6,56 % |
| 6. | S2 keatas | 0 | 0 % |
| Jumlah | | 60 | 100% |

Menurut Pekerjaan Utama

| Nomor | Umur | Jumlah | Persen |
|--------|---------------------|--------|---------|
| 1. | PNS/ TNI/ POLRI | 5 | 10,00 % |
| 2. | Pegawai Swasta | 2 | 6,67 % |
| 3. | Wiraswasta/Usahawan | 15 | 26,67 % |
| 4. | Pelajar / Mahasiswa | 3 | 5,00 % |
| 5. | Petani / Buruh | 16 | 26,67 % |
| 6. | Lainnya | 19 | 31,67 % |
| Jumlah | | 60 | 100 % |

Catatan:

- Usia responden terendah: 18 th (Laki-laki dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa)
 - Usia responden tertinggi: 60 th (Laki-laki dengan pekerjaan PNS)
- B. Tabel hasil olah data SKM berdasarkan pengelompokan jenis pelayanan, termasuk perbandingannya dengan hasil SKM Triwulan IV/ Semester II/ tahun 2022) 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 | 10,00 % |
| 2. | Akte Kematian | 4 | 6,67 % |
| 3. | Kartu Keluarga | 16 | 26,67 % |
| 4. | Perekaman / Pencetakan KTP-el | 3 | 5,00 % |
| 5. | KIA | 4 | 6,67 % |
| 6. | SKPWNI Antar Kecamatan | 4 | 6,67 % |
| 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 | 12 | 20,00 % |
| 11 | Legalisasi | 11 | 18,33 % |
| Jumlah dan Rata- Rata | | 60 | 100 % |

Catatan:

- IKM Terendah ada 3 (tiga) pelayanan, yakni 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 26,67 %

2.2. Perhitungan

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

- a. Nilai interval konversi : 80,18
- 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 80,18, 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 80,18 **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 IV Kantor Kecamatan Ranuyoso, Kabupaten Lumajang, Provinsi Jawa Timur sebesar 80,18. 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 30 sampai 39 tahun dan kebanyakan di dominasi oleh perempuan. Sedangkan tingkat pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah SLTA dengan pekerjaan terbanyak lainnya;
3. Dari skor nilai rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : waktu penyelesaian (2,88) sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu: biaya / tarif (3,50);
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, 16 Januari 2023

CAMAT RANUYOSO
MUHAMMAD SAIFUL, S.AP
NIP. 19720202 199803 1 010

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

| No | Unsur Pelayanan | Kuesioner | | | | |
|---------------------------|---|------------|---|--------------|-----------------------|------|
| | | Pertanyaan | Jumlah Nilai | Jumlah RTMK | Nilai Unsur Pelayanan | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1 | Persyaratan | 1 | Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan | 193 | 0 | 3,19 |
| | | 2 | Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas | 190 | 0 | |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3 | Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan | 192 | 0 | 3,20 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 4 | Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami | 175 | 0 | 2,88 |
| | | 5 | Kecepatan selesainya pelayanan | 170 | 0 | |
| 4 | Biaya / Tarif | 6 | Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami | 198 | 0 | 3,50 |
| | | 7 | Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan | 222 | 0 | |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis | 8 | Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami | 190 | 0 | 3,17 |
| 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). | 184 | 0 | 3,15 |
| | | 12 | Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana) | 194 | 0 | |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 13 | Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan | 192 | 0 | 3,23 |
| | | 14 | Ketepatan penanganan pengaduan | 196 | 0 | |
| Nilai Hasil Survei | | | | 80,18 | | |

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 | : 30 - 39 tahun |
| 4 | Pendidikan responden terbanyak | : SLTA |
| 5 | Jenis kelamin responden terbanyak | : Perempuan |
| 6 | Pekerjaan responden terbanyak | : Lainnya (Petani, IRT) |

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;

- 3) Dari jenis/bentuk/ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7, yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa? Pelayanan adminduk tuntas di Kecamatan
- 3) Dari 9 unsur pelayanan, yang paling terdapat ketidakpuasan pada unsur mana? Waktu penyelesaian serta Sarana dan Prasarana

Ranuyoso, Januari 2023
CAMAT RANUYOSO

MUHAMMAD SAIFUL S. AP
NIP. 19720202 199803 1 010

BLANKO REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KUISIONER IKM

DATA PENGACAH

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 | 29 | 48,33% |
| 2 | Perempuan | 31 | 51,67% |
| | TOTAL | 60 | 100,00% |

Umur :

| | Ket | Jumlah | Persen |
|---|--------------|-----------|----------------|
| 1 | < 20 thn | 2 | 3,33% |
| 2 | 20 - 29 thn | 16 | 26,67% |
| 3 | 30 - 39 thn | 24 | 40,00% |
| 4 | 40 - 49 thn | 16 | 26,67% |
| 5 | > 50 thn | 2 | 3,33% |
| | TOTAL | 60 | 100,00% |

Pendidikan Terakhir :

| | Ket | Jumlah | Persen |
|---|--------------|-----------|----------------|
| 1 | SD kebawah | 23 | 38,33% |
| 2 | SLTP | 10 | 16,67% |
| 3 | SLTA | 21 | 35,00% |
| 4 | D1/D3 | 0 | 0,00% |
| 5 | D4/S1 | 6 | 10,00% |
| 6 | S2 keatas | 0 | 0,00% |
| | TOTAL | 60 | 100,00% |

Pekerjaan Utama :

| | Ket | Jumlah | Persen |
|---|----------------------|-----------|----------------|
| 1 | PNS/ TNI/ POLRI | 5 | 8,33% |
| 2 | Pegawai Swasta | 2 | 3,33% |
| 3 | Wiraswasta/ Usahawan | 15 | 25,00% |
| 4 | Pelajar/ Mahasiswa | 3 | 5,00% |
| 5 | Petani/ Buruh | 16 | 26,67% |
| 6 | Lainnya | 19 | 31,67% |
| | TOTAL | 60 | 100,00% |

Jenis Pelayanan :

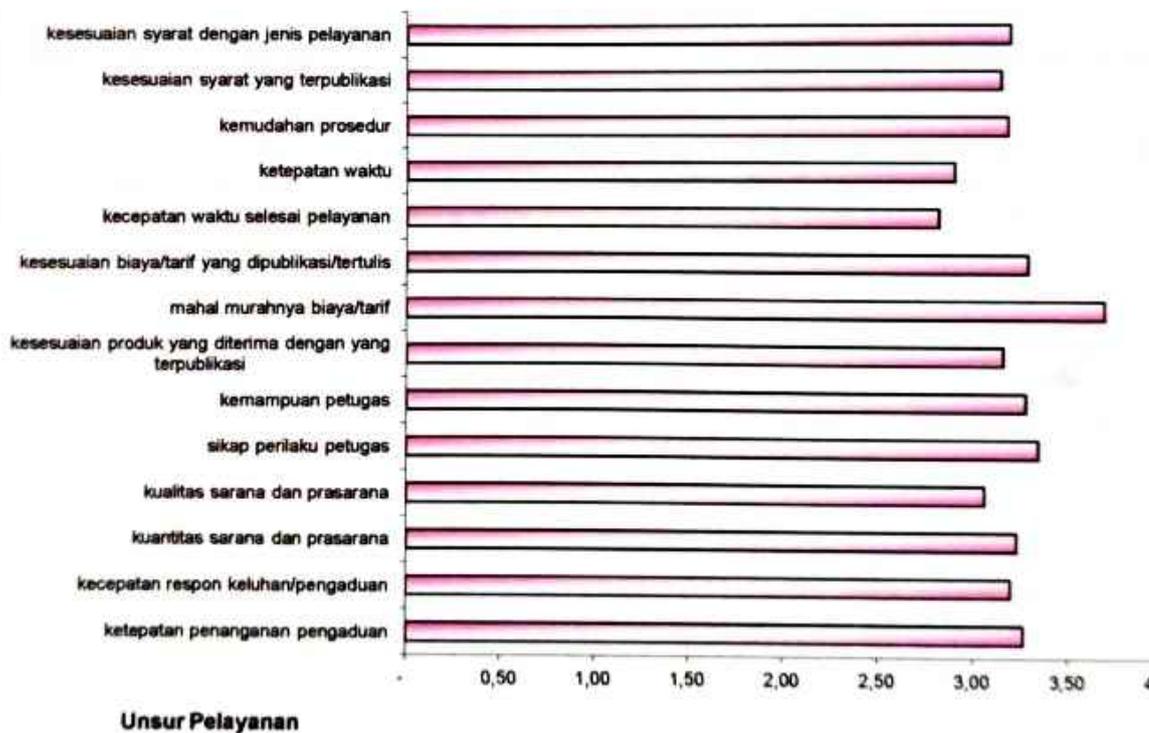
| | Jenis Pelayanan | Jumlah | Persen |
|----|--|-----------|----------------|
| 1 | Akte Kelahiran | 6 | 10,00% |
| 2 | Akte Kematian | 4 | 6,67% |
| 3 | Kartu Keluarga | 16 | 26,67% |
| 4 | Perekaman/Pencetakan KTP-el | 3 | 5,00% |
| 5 | KIA | 4 | 6,67% |
| 6 | SKPWNI Antar Kecamatan | 4 | 6,67% |
| 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 | 12 | 20,00% |
| 11 | Legalisasi | 11 | 18,33% |
| | | 60 | 100,00% |

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

RATA-RATA IKM PER UNSUR

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan |
|-----|--|-----------------------|
| 1 | kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan | 3,22 |
| 2 | kesesuaian syarat yang terpublikasi | 3,17 |
| 3 | kemudahan prosedur | 3,20 |
| 4 | ketepatan waktu | 2,92 |
| 5 | kecepatan waktu selesai pelayanan | 2,83 |
| 6 | kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis | 3,30 |
| 7 | mahal murahnya biaya/tarif | 3,70 |
| 8 | kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi | 3,17 |
| 9 | kemampuan petugas | 3,28 |
| 10 | sikap perilaku petugas | 3,35 |
| 11 | kualitas sarana dan prasarana | 3,07 |
| 12 | kuantitas sarana dan prasarana | 3,23 |
| 13 | kecepatan respon keluhan/pengaduan | 3,20 |
| 14 | ketepatan penanganan pengaduan | 3,27 |
| | Rata-rata Tertimbang | 3,21 |

Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan



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

BULAN/ TRI BULAN / SEMESTER / PERIODE IV TAHUN 2022

| NILAI IKM |
|--------------|
| 80,18 |

| NAMA LAYANAN : | |
|----------------|---|
| RESPONDEN | |
| JUMLAH | : 60 |
| JENIS KELAMIN | : L : 29 P : 31 |
| PENDIDIKAN | : SD : 23 |
| | : SMP : 10 |
| | : SMA : 21 |
| | : DIII : 0 |
| | : S1 : 6 |
| | : S2 : 0 |
| PERIODE SURVEI | : BULAN OKTOBER s.d BULAN DESEMBER 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