



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
KECAMATAN SUKODONO**

Jalan Jend. Gatot Subroto No. 95 Telp./ Faks. (0334) 881286  
SUKODONO – 67352

**SURAT - PENGANTAR**

Nomor : 067 / 704 / 427.95 / 2022

Kepada :

Yth. Bupati Lumajang  
Cq. Bagian Organisasi Setda Kabupaten Lumajang  
di-  
LUMAJANG

NO.	URAIAN	BANYAKNYA	KETERANGAN
1	Laporan hasil SKM Tribula II Kecamatan Sukodono	1 (satu ) Bendel	Dikirim dengan hormat untuk diperiksa dan terima kasih .

Sukodono, 18 Juli 2022



**INDRIONO KHRISNA MURTI, AP**  
NIP. 19730702 199311 1 001

LAPORAN HASIL  
SURVEI KEPUASAN MASYRAKAT  
KANTOR KECAMATAN SUKODONO  
KABUPATEN LUMAJANG

Tahun 2022



**TRI BULAN  
II**

KANTOR KECAMATAN SUKODONO  
Alamat : Jln. Jend. Gatot Subroto 95 (67352)  
Lumajang



## KATA PENGANTAR

Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat

Melalui hasil survei ini diharapkan Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Lumajang dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Akhirnya, kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Lumajang

Sukodono 18 Juli 2022

  
KAMAT SUKODONO  
  
**INDRIONO KHRISNA MURTI, AP**  
NIP. 19730702 199311 1 001



# BAB I

## PENDAHULUAN

### LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN KANTOR KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN LUMAJANG TAHUN 2022

## LATAR BELAKANG

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian 2014 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengamanatkan Pemerintah Daerah melalui jajaran aparaturnya untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang terintegrasi dan berkesinambungan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Lumajang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.



## TUJUAN

Mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kepada warga masyarakat yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Lumajang

## METODE

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan 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. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. 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

Berikut Prinsip-prinsip SKM yaitu:

1. **Persyaratan.** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian.** Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif.** Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi.** Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.



6. **Kompetensi Pelaksana.** Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana.** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana Sarana.** Sarana dan prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

## TIM SKM

Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Lumajang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022.

Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.



# JADWAL PELAKSANAAN

## A. Jadwal Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. 3 bulanan, 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

## B. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 5 (lima) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 5 (lima) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 5 (lima) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 (lima) hari kerja.



## BAB II ANALISIS

### DATA KUISIONER

#### A. **Penyiapan Bahan Data Kuisisioner**

Kuisisioner dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisisioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

#### B. **Bagian Kuisisioner**

Bagian Kuisisioner secara umum, terbagi dalam :

1. **Bagian Pertama** Pada bagian pertama berisikan judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
2. **Bagian Kedua** Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
3. **Bagian Ketiga** Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

#### C. **Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.



#### D. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Penetapan Jumlah Responden Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana : S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5  
= 0,0 b.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan KTP dan KK, dan unit pelayanan perizinan & legalisasi surat. Sedangkan pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini diharapkan penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## PERHITUNGAN

Perhitungan (pengolahan) data dilakukan dengan pengukuran Skala Likert 1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Nilai Perimbang}} \times \text{Nilai Pernimbang}$$



Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel II Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

### Penghitungan Data Survei

Penghitungan data survei dapat dilakukan dengan cara yaitu Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dengan program komputer/sistem data base.

## DESKRIPSI HASIL ANALISIS

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

### 1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Contoh: Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:



NO	UNSUR SKM	NILAI UNSUR SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk, Spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:  $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$  Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y b)
- Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
- c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)



Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

Analisa Bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Melalui analisa ini, hasil pengelohan data SKM tidak hanyadimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif.

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	44	44%
		PEREMPUAN	56	56%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	5	5%
		SLTP	19	19%
		SLTA	51	51%
		DIII	22	22%
		SI	3	3%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	3	3%
		PETANI	10	10%
		SWASTA	16	16%
		MHS/PELAJAR	12	12%
		PEDAGANG	22	22%
		LAIN-LAIN	37	37%
		<b>TOTAL</b>		



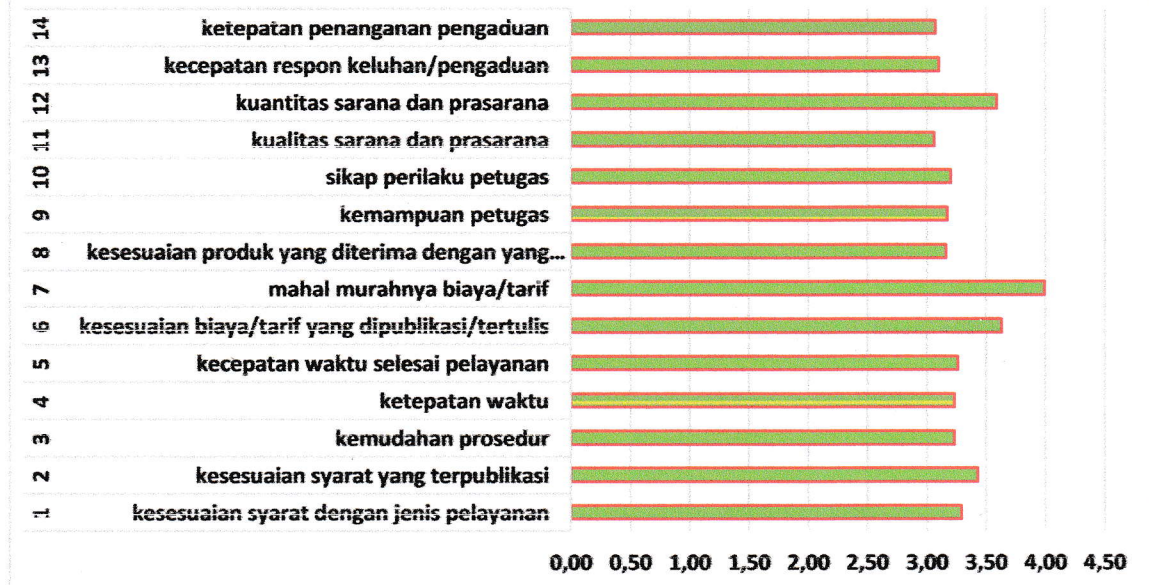
Berdasarkan data pada Tabel 1 dan Tabel 2 di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah : 1. Umur responden terbanyak adalah umur 17 – 25 tahun (56% ) dan 26 – 40 tahun (31% ), hal tersebut menggambarkan bahwa usia produktif lebih banyak melakukan pengurusan administrasi kependudukan. 2. Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan (54%), menggambarkan bahwa masih mendominasi perempuan dalam hal pemanfaatan layanan KTP dan KK di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Lumajang. 3. Pendidikan responden terbanyak adalah Karyawan Swasta (22%), menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan KTP dan KK di Kantor Kecamatan Sukodono sudah berada di level menengah.

TABEL UNSUR PELAYANAN

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,36
U2	Prosedur	3,24
U3	Waktu pelayanan	3,26
U4	Biaya/Tarif	3,82
U5	Produk Layanan	3,20
U6	Kompetensi pelaksana	3,21
U7	Perilaku Pelaksana	3,22
U8	Sarana dan prasarana	3,18
U9	Penanganan Pengaduan	3,21



### Grafik Nilai Rata - Rata Unsur Pelayanan



Berdasarkan hasil data tersebut, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain :

1. Dapat diketahui bahwa Penanganan, sarana dan prasarana mendapatkan terendah 3,18 sedangkan Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,82
2. Dapat diketahui bahwa Produk Pelayanan mendapatkan nilai 3,20 adalah nilai terendah kedua dari unsur layanan, sedangkan kesesuaian persyaratan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,36.

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM



## BAB III PENUTUP

### KESIMPULAN

Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengujian Kualitas Data Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat.

### SARAN

1. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
2. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer.
3. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
4. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial

**REKAPITULASI IKM KECAMATAN SUKODONO  
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN II PERIODE JULI 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan	Total Bobot	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan	
1	2	3	4	5	6	
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3	0	3,36
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	4	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	4	0	3,24
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	3	0	3,26
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	3	0	
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	4	0	3,82
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	4	0	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	3	0	3,20
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	3	0	3,21
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	3	0	3,22
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	3	0	3,18
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	4	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	3	0	3,21
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	3	0	
<b>Nilai Hasil Survei</b>			<b>83,04</b>			

Ket :

Total bobot (kolom 4) = 4.533

Jumlah RTMK (kolom 5) = jumlah responden yang tidak menjawab/mengisi pertanyaan kuisisioner

Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = total bobot dibagi dgn jumlah responden

REKAPITULASI LAIN -LAIN :

1. Perkiraan Jumlah Populasi : **55,269**
2. Jumlah Responden : **100**
3. Usia Responden Terbanyak : **20-29 tahun**
4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : **SLTA**
5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak : **Sama ( 50:50 )**
6. Pekerjaan Responden Terbanyak : **Ibu rumah tangga dan lainnya**
7. Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
  - 1 Pembuatan KTP
  - 2 Pembuatan KK
  - 3 Legalisasi Surat Pengantar/ Surat Keterangan
  - 4 Surat Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
  - 5 Surat Izin Uaha Mikro Kecil IUMK
  - 6 Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
  - 7 Permohonan Santunan Kematian
  - 8 Penerbitan AKTE Kelahiran
  - 9 Penerbitan AKTA Kematian

8. Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 , yang terbanyak menimbulkan ketidak puasan pelayanan apa? -

9. Dari 14 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana?

Jawaban : mahal murahnya biaya/tarif

BLANGKO REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**KUISIONER IKM**

**DATA PENCACAH**

Nama : CATUR PUTRI HANDAYANI  
 NIP : -

**DATA UNIT PELAYANAN**

Unit Pelayanan/OPD : KECAMATAN SUKODONO  
 Jenis Pelayanan : PELAYANAN PATEN

**DATA MASYARAKAT**

Jenis Kelamin	Ket	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	44	44,00%
2	Perempuan	56	56,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Umur	Ket	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	15	15,00%
2	20 - 29 thn	43	43,00%
3	30 - 39 thn	31	31,00%
4	40 - 49 thn	8	8,00%
5	> 50 thn	3	3,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

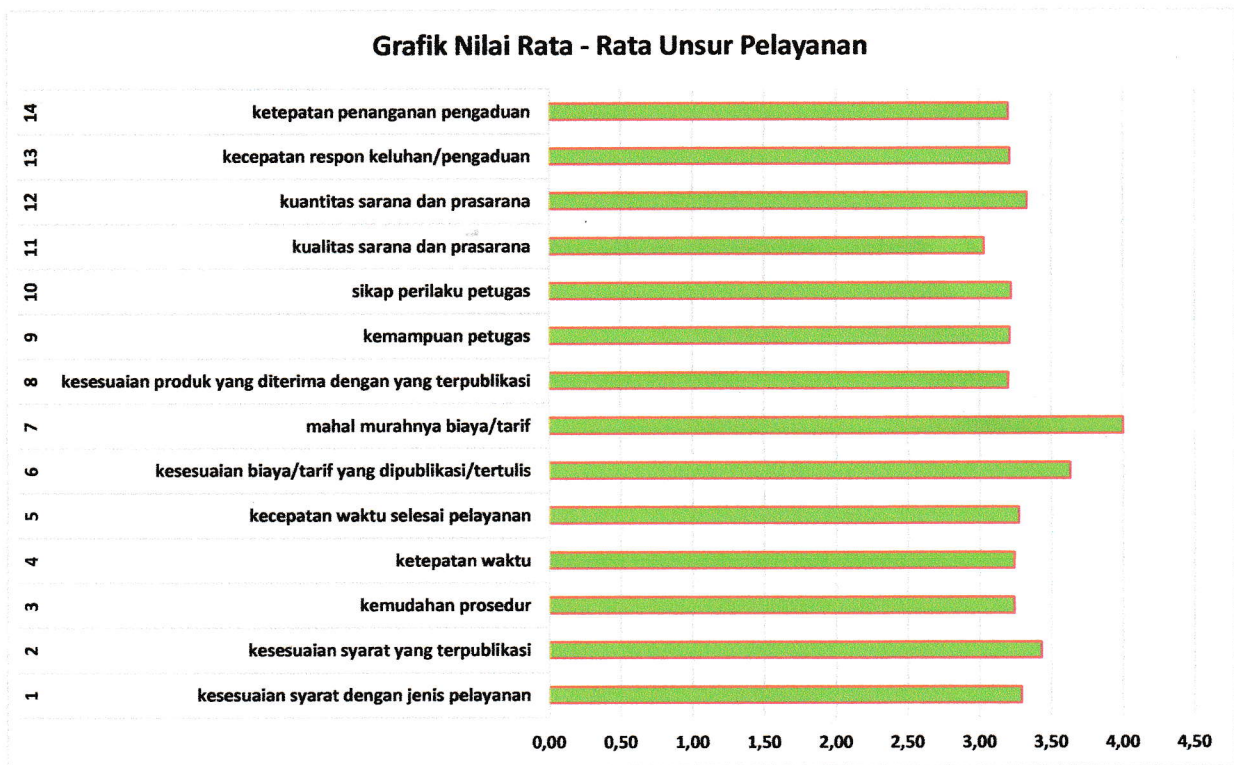
Pendidikan Terakhir	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	5	5,00%
2	SLTP	19	19,00%
3	SLTA	51	51,00%
4	D1/D3	22	22,00%
5	D4/S1	3	3,00%
6	S2 keatas	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Pekerjaan Utama	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS/ TNI/ POLRI	3	3,00%
2	Pegawai Swasta	16	16,00%
3	Wiraswasta/ Usahawan	22	22,00%
4	Pelajar/ Mahasiswa	12	12,00%
5	Petani/ Buruh	10	10,00%
6	Lainnya	37	37,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Jenis Pelayanan	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen
1	Pembuatan KTP	27	27,00%
2	Pembuatan KK	30	30,00%
3	Legalisasi Surat Pengantar/ Surat Keterangan	13	13,00%
4	Surat Ijin Menderikan Bangunan(IMB)	0	0,00%
5	Surat Izin Uaha Mikro Kecil IUMK	0	0,00%
6	Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk	3	3,00%
7	Permohonan Santunan Kematian	4	4,00%
8	Penerbitan AKTE Kelahiran	12	12,00%
9	Penerbitan AKTA Kematian	11	11,00%

**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**  
**RATA-RATA IKM PER UNSUR**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,29
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,43
3	kemudahan prosedur	3,24
4	ketepatan waktu	3,24
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3,27
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3,63
7	mahal murahnya biaya/tarif	4,00
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,20
9	kemampuan petugas	3,21
10	sikap perilaku petugas	3,22
11	kualitas sarana dan prasarana	3,03
12	kuantitas sarana dan prasarana	3,33
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,21
14	ketepatan penanganan pengaduan	3,20
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,32</b>



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

**BULAN/ TRI BULAN / SEMESTER / PERIODE JULI ( tribulan II ) TAHUN 2022**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : Paten
<h1>83,04</h1>	<p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 100</p> <p>JENIS KELAMIN : L : 44 P : 56</p> <p>PENDIDIKAN : SD : 5</p> <p style="padding-left: 100px;">SMP : 19</p> <p style="padding-left: 100px;">SMA : 51</p> <p style="padding-left: 100px;">DIII : 22</p> <p style="padding-left: 100px;">S1 : 3</p> <p style="padding-left: 100px;">S2 : 0</p> <p>PERIODE SURVEI : Bulan Januari s.d Bulan Maret 2022</p>

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

DATA IKM

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	28	2	2	2	2	6	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
2	20	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
3	26	2	1	4	6	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	25	2	1	3	2	8	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
5	18	1	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	42	4	2	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	36	3	1	4	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	40	4	2	2	6	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	19	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	30	2	1	4	3	9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
11	35	3	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	34	3	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	17	1	1	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	32	3	1	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	30	3	2	3	6	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	45	5	2	4	6	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
17	56	5	2	4	6	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
18	34	3	1	2	3	8	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
19	42	4	2	4	3	8	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
20	57	5	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
21	36	3	2	2	6	9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
22	19	1	2	3	2	1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
23	30	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
24	32	3	2	4	6	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
25	23	2	1	2	3	6	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
26	24	2	2	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
27	40	4	2	1	6	9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
28	26	2	2	3	2	8	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
29	39	4	2	4	6	9	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
30	21	2	1	3	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
31	18	1	2	2	6	8	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
32	17	1	1	2	4	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
33	17	1	2	3	4	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
34	18	1	1	3	4	8	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
35	25	2	2	4	6	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
36	30	3	1	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
37	25	2	2	2	6	8	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
38	25	1	1	3	4	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
39	17	1	1	3	4	1	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
40	18	1	1	1	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
41	19	1	1	3	4	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
42	30	3	2	1	6	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
43	29	3	1	3	6	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
44	25	2	1	4	2	8	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3



