



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
**KECAMATAN YOSOWILANGUN**

Jln. Mayor Jendral Soekertijo No. 56 Telp / Fax. (0334) 590 555  
e-mail: kec\_yosowilangun@lumajangkab.go.id  
YOSOWILANGUN - 67382

Yosowilangun, 1 April 2022

Kepada  
Yth. Ka. Bagian Organisasi Setda  
Kabupaten Lumajang

di  
LUMAJANG

SURAT PENGANTAR  
No. 700/45.1/427.87/2022

No	URAIAN	BANYAKYA	KETERANGAN
1.	Rekapitulasi Nilai Hasil SKM Tribulan I Th. 2022	1 (satu) berkas	Dikirim dengan hormat, mohon untuk diproses lebih lanjut

CAMAT YOSOWILANGUN

  
**AGNI A. MEGATRAH, S.STP, M.Si**  
NIP. 19830303200112 1 002

**INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT**



**KECAMATAN YOSOWILANGUN**



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang Triwulan I Tahun 2022 dapat diselesaikan.

Tersusunnya Laporan ini merupakan Informasi Kinerja Pemerintah Kabupaten Lumajang yang didalamnya terdapat gambaran capaian kinerja selama Bulan Januari Sampai Bulan Maret Tahun 2022, didalam laporan ini menjabarkan keberhasilan maupun ketidakberhasilan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2018 - 2023.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang memuat gambaran tingkat keberhasilan Kinerja di Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, semoga dapat bermanfaat untuk perbaikan perencanaan, penilaian dan perbaikan pelaksanaan program dan kegiatan, peningkatan kinerja serta penilaian kinerja.

Lumajang, 1 April 2022



AGNIA MEGATRAH, S.STP.M.Si  
NIP. 830303 200112 1 002



# **DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan SKM
- 1.3 Metode
- 1.4 Tim SKM
- 1.5 Jadwal SKM

BAB II ANALISIS

- 2.1 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. Adapun indikator dan metodologi pelaksanaan SKM yang digunakan oleh Kecamatan Yosowilangun sepenuhnya merujuk pada lampiran Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksud.

## 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 triwulan 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 kuesioner yaitu 100 responden. Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 14 pertanyaan guna menjawab 14 unsur, 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 surat tugas*) berasal dari internal Kecamatan Yosowilangun, terdiri dari:

1. Sulasmi Widisih W,SH (Kasubag Keuangan)
2. Anisa Rizky (Tenaga Upah Bulanan)

#### **1.2. Jadwal Pelaksanaan SKM**

Pelaksanaan SKM tribulan I adalah Januari s.d. bulan Maret 2022.



## BAB II ANALISIS

### 2.1. Data Kuesioner

#### A. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner SKM Triwulan I Th.2022

Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Laki - Laki	43	43%
2	Perempuan	57	57%
Jumlah		100	100%

Catatan :

- Jenis Kelamin responden terendah : Laki-Laki dengan Jumlah 43%
- Jenis Kelamin responden tertinggi : Perempuan dengan jumlah 57%

Menurut Umur

No	Umur	Jumlah	Persen
1	>20 Tahun	10	10%
2	20-29 Tahun	24	24%
3	30-39 Tahun	37	37%
4	40-49 Tahun	21	21%
5	>50 Tahun	8	8%
Jumlah		100	100%

Catatan :

- Umur responden terendah : >50 Tahun dengan jumlah 8%
- Umur responden tertinggi : 30-39 Tahun dengan jumlah 37%

Menurut Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persen
1	SD Kebawah	14	14%
2	SLTP	16	16%
3	SLTA	50	50%
4	D1/D3	2	2%
5	D4/S1	18	18%
6	S2 Keatas	0	0%
Jumlah		100	100%

Catatan :

- Pendidikan Terakhir responden terendah : S2 Keatas dengan jumlah 0%
- Pendidikan Terakhir responden tertinggi : D1/D3 dengan Jumlah 50%

Menurut Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Jumlah	Persen
1	PNS/TNI/POLRI	0	0%
2	Wiraswasta	27	27%
3	Pegawai Swasta	13	13%
4	Pelajar/Mahasiswa	14	14%
5	Petani/Buruh	9	9%
6	Lainnya	37	37%
Jumlah		100	100%

Catatan :

- Pekerjaan Utama responden terendah : PNS/TNI/POLSI dengan 0%
- Pekerjaan Utama responden tertinggi : Lainnya dengan 37%

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 Elektronik Yang Diisi Oleh Responden	Σ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1.	Pelayanan atas konsultasi dan koordinasi tentang IKM	73	73%
2.	Pelayanan atas konsultasi dan koordinasi tentang SOP	2	2%
3.	Pelayanan atas konsultasi dan koordinasi tentang SP	1	1%
4.	Pelayanan atas konsultasi dan koordinasi tentang Penataan Kelembagaan	13	13%
5.	Pelayanan atas konsultasi dan koordinasi tentang Anjab	0	0%
6.	Pelayanan atas konsultasi dan koordinasi tentang SPM	0	0%
7.	Pelayanan atas konsultasi dan koordinasi tentang Perjanjian Kinerja	1	1%



8.	Pelayanan atas konsultasi dan koordinasi tentang LAKIP	10	10%
9.	Pelayanan atas konsultasi dan koordinasi tentang SAKIP/AKIP	0	0%
Jumlah dan Rata-Rata <sup>37</sup>		100	100%

Catatan :

- IKM Terendah ada 2 jenis pelayanan, yakni Pelayanan atas konsultasi tentang SPM, Anjab dan SAKIP/AKIP yaitu 0%
- IKM Tertinggi adalah 1 jenis Pelayanan atas konsultasi dan koordinasi tentang IKM sebesar 73%

## 2.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan I diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari ASN Kabupaten Lumajang yang merupakan penerima layanan dari 14 Unsur layanan di Kecamatan Yosowilangun :

- a. nilai interval konversi : 86,95
- 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 86,95, 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\*)** target kinerja, mengingat target kinerja pada indikator kinerja nilai IKM Pemkab Lumajang tahun 2022 adalah 82,5, sehingga nilai IKM 86.95 mendukung capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang.

## BAB III PENUTUP

### 3.1. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Bagian Organisasi untuk triwulan I dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dengan **NI** (nilai interval) antara **3,0644 - 3,532/**, **NIK** (nilai interval konversi) antara **76,61 – 88,30**, **Mutu Pelayanan** kategori **B** dan **Kinerja Unit Pelayanan** kategori **Baik**. **Nilai IKM** tahun 2022 yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan = **86.95**
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah biaya/tarif yang digratiskan yaitu 4,00 dan responden terendah adalah ketepatan waktu selesainya pelayanan yaitu 3,05
3. Jumlah responden 100 orang yang merupakan layanan terbanyak pada usia 30-39 Tahun dan kebanyakan didominasi oleh perempuan sedangkan tingkat pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah SLTA dengan pekerjaan Lain-lain.
4. Secara umum saran yang disampaikan untuk dengan responden berkaitan dengan harapan agar pelayanan kantor Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang ditingkatkan.

### 3.2. Saran / Rekomendasi

1. Adanya upaya mempertahankan pelayanan yang sudah baik;
2. Perlu upaya peningkatan pelayanan yang lebih baik, khususnya pada ketepatan waktu selesainya pelayanan sehingga tidak ada komplin atau pengaduan kembali.

Yosowilangun, 1 April 2022

CAMAT YOSOWILANGUN



AGNI A.MEGATRAH,S.STP.M.Si

NIP.19830303 200112 1 002



## DATA MASYARAKAT

### Jenis Kelamin

Ket	Jumlah	Persen
Laki-laki	43	43,00%
Perempuan	57	57,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

### Umur

Ket	Jumlah	Persen
< 20 thn	10	10,00%
20 - 29 thn	24	24,00%
30 - 39 thn	37	37,00%
40 - 49 thn	21	21,00%
> 50 thn	8	8,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

### Pendidikan Terakhir

Ket	Jumlah	Persen
SD kebawah	14	14,00%
SLTP	16	16,00%
SLTA	50	50,00%
D1/D3	2	2,00%
D4/S1	18	18,00%
S2 keatas	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

### Pekerjaan

Ket	Jumlah	Persen
PNS/ TNI/ POLRI	0	0,00%
Pegawai Swasta	27	27,00%
Wiraswasta/ Usahawan	13	13,00%
Pelajar/ Mahasiswa	14	14,00%
Petani/ Buruh	9	9,00%
Lainnya	37	37,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>



## REKAPITULASI IKM KECAMATAN YOSOWILANGUN

UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN I (Bulan Januari-Maret) Tahun 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	341		3,41
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	340		3,40
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	345		3,45
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	307		3,07
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	323		3,23
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	400		4,00
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	400		4,00
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	335		3,35
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	346		3,35
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	353		3,53
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	336		3,36
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	354		3,54
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	351		3,51
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	338		3,38
<b>Nilai Hasil Survei</b>				<b>4869</b>		<b>48,58</b>

Ket :

Total bobot (kolom 4) =

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 :  | 140          |
| 2. Jumlah Responden :   | 100          |
| 3. Usia Responden Terbanyak :   | 30-39 Tahun  |
| 4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak :  | SLTA         |
| 5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak :  | Perempuan    |
| 6. Pekerjaan Responden Terbanyak :  | Buruh/Petani |
| 7. Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :  |              |
| a. Pengurusan Adminduk  |              |
| b. Legalisir Surat Menyurat   |              |
| c. Pengurusan Perijinan   |              |
| 8. Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 , yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa? Pengurusan Adminduk (Pengurusan KTP) |              |
| 9. Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana?   |              |
- Waktu Penyelesaian

Yosowilangun, 1 April 2022  
Camat Yosowilangun



AGNI A. MEGATRAH, S.STP.M.Si  
NIP. 19830303 200112 1 002



NOMOR KUISIONER	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	27	1	5	5	1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
2	40	1	3	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	30	1	3	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	37	1	3	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	40	1	3	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	54	2	3	6	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	64	1	2	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
8	39	2	3	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	41	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	29	2	5	2	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
11	17	2	3	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
12	17	1	3	4	1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
13	42	1	3	6	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
14	52	2	1	5	1	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
15	21	2	3	4	1	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
16	32	2	3	6	1	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
17	35	1	3	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	29	2	2	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
19	33	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	41	2	2	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
21	34	1	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
22	29	2	3	6	1	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
23	50	1	2	5	1	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
24	37	2	5	2	8	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
25	39	1	5	2	8	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
26	36	2	4	2	8	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
27	42	2	5	2	8	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
28	40	2	5	2	8	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
29	40	1	5	2	8	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
30	22	2	5	2	8	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
31	38	1	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
32	29	2	5	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
33	27	2	5	6	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	26	1	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
35	21	2	3	6	1	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
36	18	2	3	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
37	58	1	3	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
38	52	2	3	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
39	23	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
40	20	1	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3
41	28	1	3	2	7	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
42	36	1	1	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
43	37	2	1	6	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
44	31	2	3	6	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3

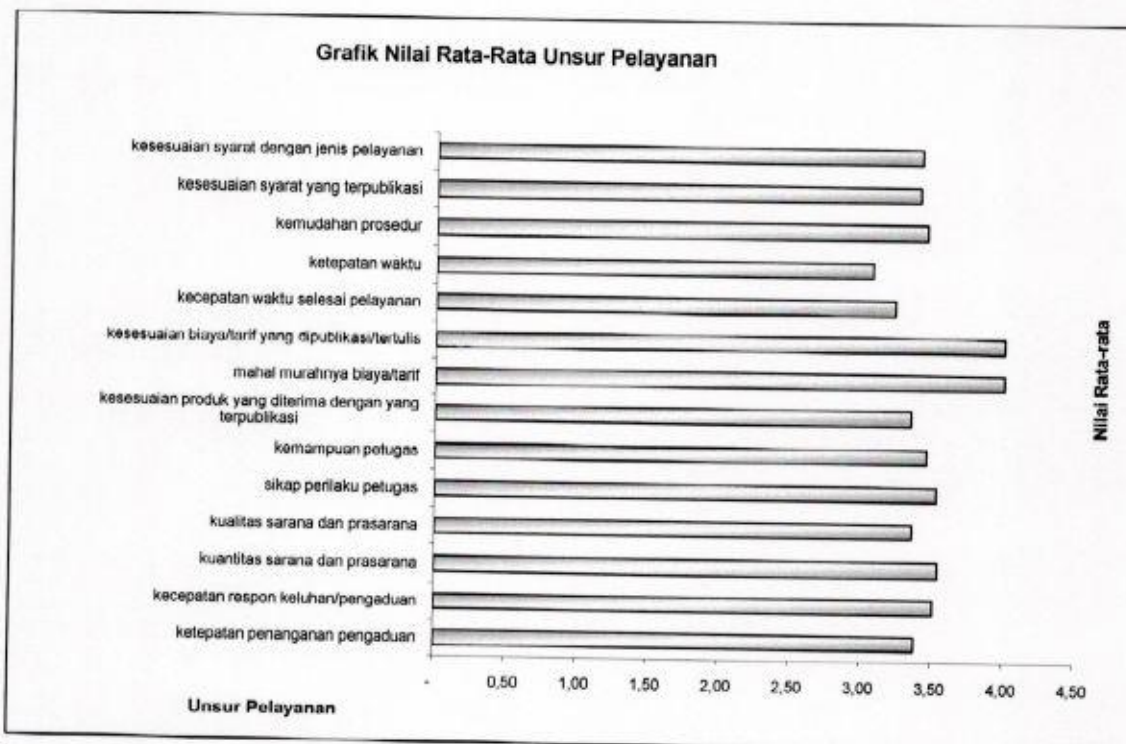






**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**  
RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,41
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,40
3	kemudahan prosedur	3,45
4	ketepatan waktu	3,07
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3,23
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	4,00
7	mahal murahnya biaya/tarif	4,00
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,35
9	kemampuan petugas	3,46
10	sikap perilaku petugas	3,53
11	kualitas sarana dan prasarana	3,36
12	kuantitas sarana dan prasarana	3,54
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,51
14	ketepatan penanganan pengaduan	3,38
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,48</b>



**Kesimpulan :**  
**Nilai IKM Setelah diKonversi**  
**Mutu Pelayanan**  
**Kinerja Unit Pelayanan**

**: 86,95**  
**: B**  
**: Baik**



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

**PERIODE TRIBULAN I TH. 2022**

**NILAI IKM**

**86,95**

**NAMA LAYANAN :**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 100  
JENIS KELAMIN : L : 43 P : 57  
PENDIDIKAN : SD : 14  
SMP : 16  
SMA : 50  
DIII : 2  
S1 : 18  
S2 : 0

**PERIODE SURVEI : BULAN JANUARI - 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**