

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



KECAMATAN YOSOWILANGUN



KATA PENGANTAR

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

Tersusunnya Laporan ini merupakan Informasi Kinerja Pemerintah Kabupaten Lumajang yang didalamnya terdapat gambaran capaian kinerja selama Bulan April Sampai Bulan Juni 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 Juli 2022

CAMAT YOSOWILANGUN



AGNI A. MEGATRAH, S.STP. M.Si
NP. 19830303 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 II adalah April s.d. bulan Juni 2022.

BAB II ANALISIS

2.1. Data Kuesioner

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

Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Laki - Laki	51	51%
2	Perempuan	49	49%
Jumlah		100	100%

Catatan :

- Jenis Kelamin responden terendah : Laki-Laki dengan Jumlah 51%
- Jenis Kelamin responden tertinggi : Perempuan dengan jumlah 49%

Menurut Umur

No	Umur	Jumlah	Persen
1	>20 Tahun	5	5%
2	20-29 Tahun	31	31%
3	30-39 Tahun	27	27%
4	40-49 Tahun	16	16%
5	>50 Tahun	21	21%
Jumlah		100	100%

Catatan :

- Umur responden terendah : >20 Tahun dengan jumlah 5%
- Umur responden tertinggi : 20-29 Tahun dengan jumlah 31%

Menurut Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persen
1	SD Kebawah	32	32%
2	SLTP	18	18%
3	SLTA	37	37%
4	D1/D3	4	4%
5	D4/S1	9	9%
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	12	12%
3	Pegawai Swasta	21	21%
4	Pelajar/Mahasiswa	11	11%
5	Petani/Buruh	28	28%
6	Lainnya	28	28%
Jumlah		100	100%

Catatan :

- Pekerjaan Utama responden terendah : PNS/TNI/POLSI dengan 0%
- Pekerjaan Utama responden tertinggi : Buruh/Petani dan Lainnya dengan 28%

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	∑ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1.	Pelayanan atas konsultasi dan koordinasi tentang IKM	100	100%
2.	Pelayanan atas konsultasi dan koordinasi tentang SOP	0	0%
3.	Pelayanan atas konsultasi dan koordinasi tentang SP	0	0%
4.	Pelayanan atas konsultasi dan koordinasi tentang Penataan Kelembagaan	0	0%
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	0	0%

	tentang Perjanjian Kinerja		
8.	Pelayanan atas konsultasi dan koordinasi tentang LAKIP	0	0%
9.	Pelayanan atas konsultasi dan koordinasi tentang SAKIP/AKIP	0	0%
	Jumlah dan Rata-Rata ³⁷	100	100%

Catatan :

- IKM Terendah ada 2 jenis pelayanan, yakni Pelayanan atas konsultasi tentang SPM, Anjab, SOP, SP, Penataan Kelembagaan, Perjanjian Kinerja dan SAKIP/AKIP yaitu 0%
- IKM Tertinggi adalah 1 jenis Pelayanan atas konsultasi dan koordinasi tentang IKM sebesar 100%

2.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan II 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 : 86,93
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori **Baik** dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 86,93, 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 86.93 mendukung capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang.

BAB III PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Kecamatan Yosowilangun untuk triwulan II dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. 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 = **86.93**
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 3,12
3. Jumlah responden 100 orang yang merupakan layanan terbanyak pada usia 20-29 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 Juli 2022

CAMAT YOSOWILANGUN



AGNIA.MEGATRAH,S.STP.M.Si

NIP. 19830303 200112 1 002

**REKAPITULASI IKM KECAMATAN YOSOWILANGUN
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN II 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	352		0,92
		2 Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	356		0,93
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3 Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	353		0,92
3	Waktu Penyelesaian	4 Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	312		0,81
		5 Kecepatan selesainya pelayanan	353		0,92
4	Biaya / Tarif	6 Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	341		0,89
		7 Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	400		1,04
5	Produk Spesifikasi Jenis	8 Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	298		0,78
6	Kompetensi Pelaksana	9 Kemampuan petugas dalam melayani	352		0,92
7	Perilaku Pelaksana	10 Sikap perilaku petugas	349		0,91
8	Sarana & Prasarana	11 Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	354		0,92
		12 Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	334		0,87
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13 Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	355		0,92
		14 Ketepatan penanganan pengaduan	359		0,93
Nilai Hasil Survei			4868		12,68

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 : **20-29 Tahun**

4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : **SMA**
5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak : **Laki - Laki**
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 Juli 2022
CAMAT YOSOWILANGUN



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

BLANGKO REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KUISIONER IKM

DATA PENCACAH

Nama :
NIP :

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan/OPD :
Jenis Pelayanan :

DATA MASYARAKAT

Jenis Kelamin :

	Ket	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	51	51,00%
2	Perempuan	49	49,00%
	TOTAL	100	100,00%

Umur :

	Ket	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	5	5,00%
2	20 - 29 thn	31	31,00%
3	30 - 39 thn	27	27,00%
4	40 - 49 thn	16	16,00%
5	> 50 thn	21	21,00%
	TOTAL	100	100,00%

Pendidikan Terakhir :

	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	32	32,00%
2	SLTP	18	18,00%
3	SLTA	37	37,00%
4	D1/D3	4	4,00%
5	D4/S1	9	9,00%
6	S2 keatas	0	0,00%
	TOTAL	100	100,00%

Pekerjaan Utama :

	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS/ TNI/ POLRI	0	0,00%
2	Pegawai Swasta	12	12,00%
3	Wiraswasta/ Usahawan	21	21,00%
4	Pelajar/ Mahasiswa	11	11,00%
5	Petani/ Buruh	28	28,00%
6	Lainnya	28	28,00%
	TOTAL	100	100,00%

Jenis Pelayanan :

	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen
1	konsultasi dan koordinasi tentang IKM	100	100,00%
2	konsultasi dan koordinasi tentang SOP	0	0,00%
3	konsultasi dan koordinasi tentang SP	0	0,00%
4	kons dan koord ttg Penataan Kelembagaan	0	0,00%
5	konsultasi dan koordinasi tentang anjab	0	0,00%
6	konsultasi dan koordinasi tentang SPM	0	0,00%
7	konsultasi dan koordinasi ttg perjanjian kinerja	0	0,00%
8	konsultasi dan koordinasi tentang LAKIP	0	0,00%
9	konsultasi dan koordinasi tentang SAKIP/AKIP	0	0,00%
		100	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	U10	U11	U12	U13	U14
1	23	2	2	5	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4
2	20	2	2	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	80	5	1	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	29	2	2	2	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	60	5	1	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	55	5	1	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	55	5	2	1	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
8	43	4	1	3	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	35	3	1	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	40	4	1	1	5	1	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4
11	25	2	2	2	6	1	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
12	29	2	2	2	6	1	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	52	5	2	1	6	1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
14	25	2	2	2	6	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
15	40	4	1	2	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
16	54	5	2	1	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	51	5	2	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
18	22	2	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	54	5	1	2	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	18	1	1	3	4	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
21	36	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
22	20	2	1	4	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
23	29	2	1	2	6	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
24	50	5	1	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
25	25	2	2	3	6	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	51	5	1	2	5	1	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
27	24	2	2	1	6	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
28	52	5	2	1	5	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
29	36	3	2	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	29	2	1	1	5	1	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
31	31	3	2	1	6	1	3	4	2	3	4	1	4	1	4	2	4	2	2	2
32	49	4	2	2	5	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
33	50	5	1	1	5	1	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4
34	43	4	1	1	5	1	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
35	25	2	2	1	6	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
36	35	3	1	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	34	3	1	1	5	1	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
38	45	4	2	1	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
39	34	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
40	25	2	1	3	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	19	1	2	3	3	1	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	35	3	1	2	6	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4

43	40	4	1	1	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
44	35	3	2	3	6	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
45	28	2	2	2	6	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
46	65	5	1	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	19	1	1	3	4	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
48	45	4	2	1	5	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
49	38	3	2	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	38	3	1	1	5	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
51	25	2	1	1	5	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
52	21	2	1	1	5	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	22	2	1	3	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	22	2	2	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
55	30	3	2	3	3	1	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4
56	65	5	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
57	39	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
58	34	3	2	1	6	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
59	17	1	2	3	4	1	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4
60	23	2	1	3	4	1	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4
61	29	2	2	2	6	1	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3
62	35	3	1	5	2	1	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4
63	24	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
64	24	2	2	3	6	1	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3
65	24	2	1	5	2	1	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3
66	48	4	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3
67	49	4	1	3	6	1	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3
68	42	4	1	3	5	1	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
69	52	5	2	3	6	1	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3
70	20	2	1	3	6	1	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3
71	46	4	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
72	45	4	1	2	4	1	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4
73	37	3	1	3	5	1	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3
74	69	5	2	1	5	1	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3
75	34	3	2	3	4	1	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4
76	36	3	2	3	6	1	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3
77	38	3	1	4	2	1	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4
78	49	4	2	3	6	1	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4
79	56	5	2	1	6	1	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4
80	35	3	2	2	6	1	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4
81	30	3	1	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4
82	31	3	1	4	3	1	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4
83	29	2	1	5	2	1	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4
84	35	3	1	3	3	1	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4
85	55	5	2	1	5	1	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4
86	50	5	2	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4
87	28	2	2	5	2	1	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4
88	28	2	2	5	6	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
89	29	2	1	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
90	36	3	2	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
91	43	4	2	3	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
92	28	2	2	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
93	29	2	1	3	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
94	45	4	2	5	2	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
95	52	5	1	3	3	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
96	39	3	1	2	5	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4
97	32	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2
98	59	5	1	1	6	1	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2

99	37	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	
100	18	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	
Σnilai/unsur							352	356	353	312	353	341	400	298	352	349	354	334	355	359	
Jumlah Kuisioner							100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
NRR/unsur							3,52	3,56	3,53	3,12	3,53	3,41	4,00	2,98	3,52	3,49	3,54	3,34	3,55	3,59	
NRR tertimbang/unsur							0,25	0,25	0,25	0,22	0,25	0,24	0,29	0,21	0,25	0,25	0,25	0,24	0,25	0,26	
							3,48														
IKM							86,93														

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi

= **86,93**

Mutu pelayanan

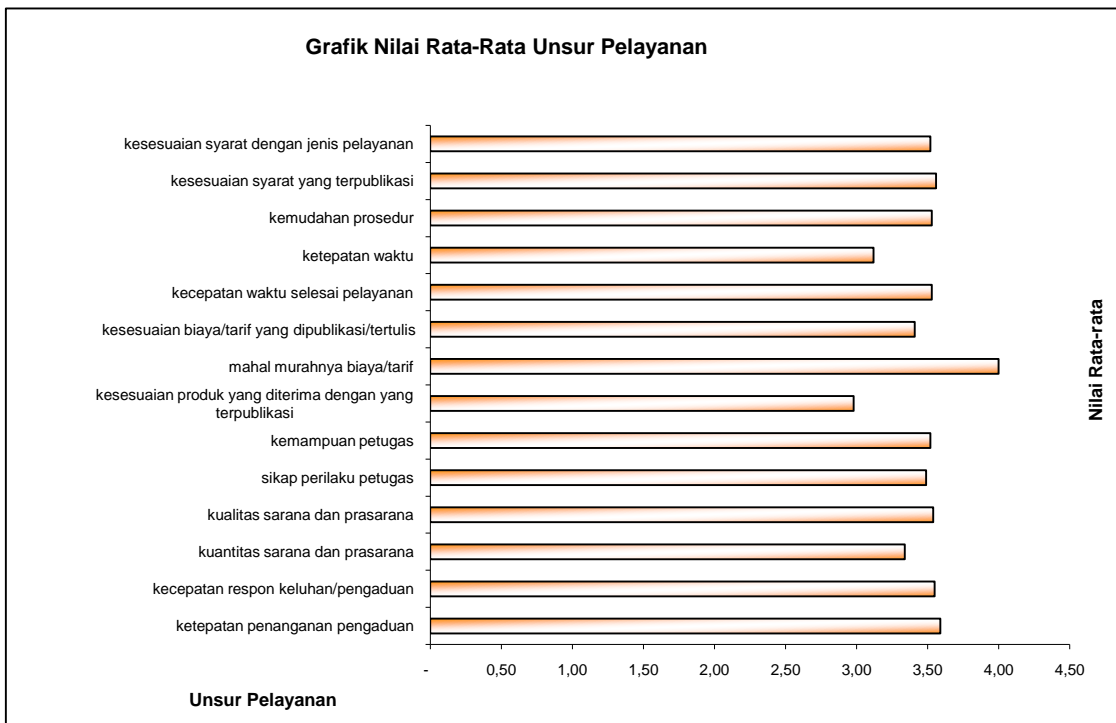
= **B**

Kinerja Unit Pelayanan

= **Baik**

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM
RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,52
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,56
3	kemudahan prosedur	3,53
4	ketepatan waktu	3,12
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3,53
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3,41
7	mahal murahnya biaya/tarif	4,00
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	2,98
9	kemampuan petugas	3,52
10	sikap perilaku petugas	3,49
11	kualitas sarana dan prasarana	3,54
12	kuantitas sarana dan prasarana	3,34
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,55
14	ketepatan penanganan pengaduan	3,59
	Rata-rata Tertimbang	3,48



Kesimpulan

- | | |
|---------------------------------|---------|
| 1. Nilai IKM Setelah diKonversi | : 86,93 |
| 2. Mutu Pelayanan | : B |
| 3. Kinerja Unit Pelayanan | : Baik |

|

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

PERIODE TIBULAN II TH. 2022

NILAI IKM

86,93

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 100

JENIS KELAMIN : L : 51 P : 49

PENDIDIKAN : SD : 32

SMP : 18

SMA : 37

DIII : 4

S1 : 9

S2 : 0

PERIODE SURVEI : BULAN APRIL-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