

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KANTOR KECAMATAN YOSOWILANGUN

PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

TAHUN 2024 – SEMESTER I

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah S.W.T sehingga Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Yosowilangun Tahun 2019 dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survey Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan Instansi di Lingkungan Pemerintah Kantor Kecamatan Yosowilangun ini merupakan survey pada tahun 2019 sd 2023, yang telah dilaksanakan pada 12 (Dua Belas) Desa se Kecamatan Yosowilangun,

Kami berharap hasil survey ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi Organisasi Perangkat Daerah khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih kurang. Demikian semoga Hasil Survey ini dapat dijadikan pedoman terhadap kinerja pelayanan yang kita berikan kepada masyarakat, serta bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di Kantor Kecamatan Yosowilangun.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Metode Analisis SKM	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III	10
HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA	10
3.1 Data Kuesioner	10
3.2 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	11
3.3 Gambaran Nilai IKM.....	13
3.4 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	13
3.5 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir.....	14
BAB IV.....	16
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM	16
4.1 Rencana Tindak Lanjut	16
4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2023)	17
BAB V.....	20
KESIMPULAN	20
LAMPIRAN.....	1
1. Kuesioner	1
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	2
3. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	3

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Kantor kecamatan Yosowilangun sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Lumajang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Yosowuilangun Kabupaten Lumajang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit penyelenggara pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam upaya peningkatan kinerja unit penyelenggara pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Yosowuilangun Kabupaten Lumajang dilaksanakan secara terpusat oleh Bagian Organisasi, artinya seluruh tahapan penyelenggaraan SKM yang meliputi : (a) penyusunan instrumen survei, (b) penentuan besaran dan teknik pengambilan sampel, (c) menentukan responden, (d) pelaksanaan survei, (e) mengolah hasil survei dan (f) menyajikan dan melaporkan hasil survei seluruhnya dilaksanakan oleh Bagian Organisasi. Sementara peran Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah : (a) menyediakan data pengungulan, dan (b) menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.

Tentang peyanaan Selain pelaksanaan terpusat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi, juga dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Yosowuilangun Kabupaten Lumajang.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara elektronik (*googleform*) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan tambahan 2 unsur pelayanan sebagaimana Pedoman MCP KPK tahun 2024. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kecamatan Yosowuilangun Kabupaten Lumajang yaitu :

- a. **Unsur 1 – Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- b. **Unsur2 – Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Unsur3 –Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Unsur4 – 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.
- e. **Unsur5 – 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.
- f. **Unsur6 – Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. **Unsur7 – Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Unsur8 – Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Unsur9 – 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 (gedung).
- j. **Unsur10**
Transparan sipelayanan:Transaparansi pelayanan adalah sebuah keterbukaan penyediaan informasi yang jelas tentang standar pelayanan dan kemudahan akses informasi pelayanan.
- k. **Unsur11 – Integritas petugas pelayanan:**Integritas petugas pelayanan merupakan sebuah Perilaku yang menunjukkan konsistensi atas sikap

kejujuran atau yang menunjukkan kebenaran dari tindakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan.

2.3 Metode Analisis SKM

- a. Pengukurannya menggunakan skala Likert dengan skala 1 s.d 4. 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
- b. analisis data menggunakan Importance Performance Analysis dari Martilla dan James. Analisis dimaksud merupakan model multiattribute untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan. Tujuannya adalah mendiagnosis dalam rangka memudahkan identifikasi hal-hal apa yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.
- c. olah data menggunakan SPSS versi 26, dimana terdapat 2 variabel yang digunakan yaitu variabel performansi / kinerja dan variabel harapan.
- d. Jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 22 pertanyaan. 11 pertanyaan untuk mengetahui persepsi harapan responden, dan 11 pertanyaan untuk mengetahui persepsi responden atas performansi / kinerja UP3. 11 unsur di setiap variabel, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya / tariff; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberilayanan; perilaku pelaksana pemberilayanan; penanganan pengaduan; sarana dan prasarana; transparansi pelayanan dan integritas petugas pelayanan. Adapun daftar pertanyaan pada kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Daftar Pertanyaan kuesioner SKM

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis p	Menurut Saudara seberapa penting KEMUDAHAN

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
	pelayanan yang diberikan oleh UP3?	PERSYARATAN PELAYANAN saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh UP3?	Menurut Saudara seberapa penting PROSEDUR PELAYANAN (ringkas dan tidak berbelit-belit) yang diterapkan oleh UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KECEPATAN PELAYANAN yang diberikan oleh petugas UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif yang ditetapkan oleh UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting besaran BIAYA/TARIF PELAYANAN (murah/gratis) yang ditetapkan terhadap pelayanan yang diberikan?
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan di UP3 dengan hasil yang diberikan saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN yang diberikan kepada Saudara, antara yang dicantumkan dengan hasil yang Saudara terima?

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KOMPETENSI PETUGAS PELAYANAN (Keterampilan dan Pengetahuan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
7	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas di UP3 (kesopanan dan keramahan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting SIKAP DAN PERILAKU PETUGAS PELAYANAN (Sopan, Respek, Ramah dan Perhatian) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas prasarana dan sarana yang ada di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting FASILITAS PRASARANA DAN SARANA (Dalam kondisi baik dan lengkap diperlukan saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KEBERADAAN PELAYANAN PENGADUAN di UP3?
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan (keterbukaan informasi dan kemudahan akses informasi pelayanan) yang dijalankan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KETERBUKAAN INFORMASI DAN KEMUDAHAN AKSES INFORMASI PELAYANAN di UP3?
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang	Menurut Saudara, seberapa

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
	perilaku integritas petugas pelayanan di UP3 saat memberikan layanan kepada Saudara?	papenting SIKAP ATAU PERILAKU INTEGRITAS BAGI PETUGAS PELAYANAN di UP3?

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu tiap1 (satu) semesterdengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pengambilan data responden	16 – 21 Mei 2024	5 hari
2.	Pengirimankuesionerkeresponden	16 – 30 Mei 2024	14 hari
3.	Pengolahan Data	1 – 28 Juni 2024	28 hari
4.	Penyampaianhasil SKM	10 Juli 2024	1 hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang yakni sebanyak **250** orang setelah dilakukan penyaringan data populasi yang tersedia. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcieand Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcieand Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah **180** orang.

Tabel 3. Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA

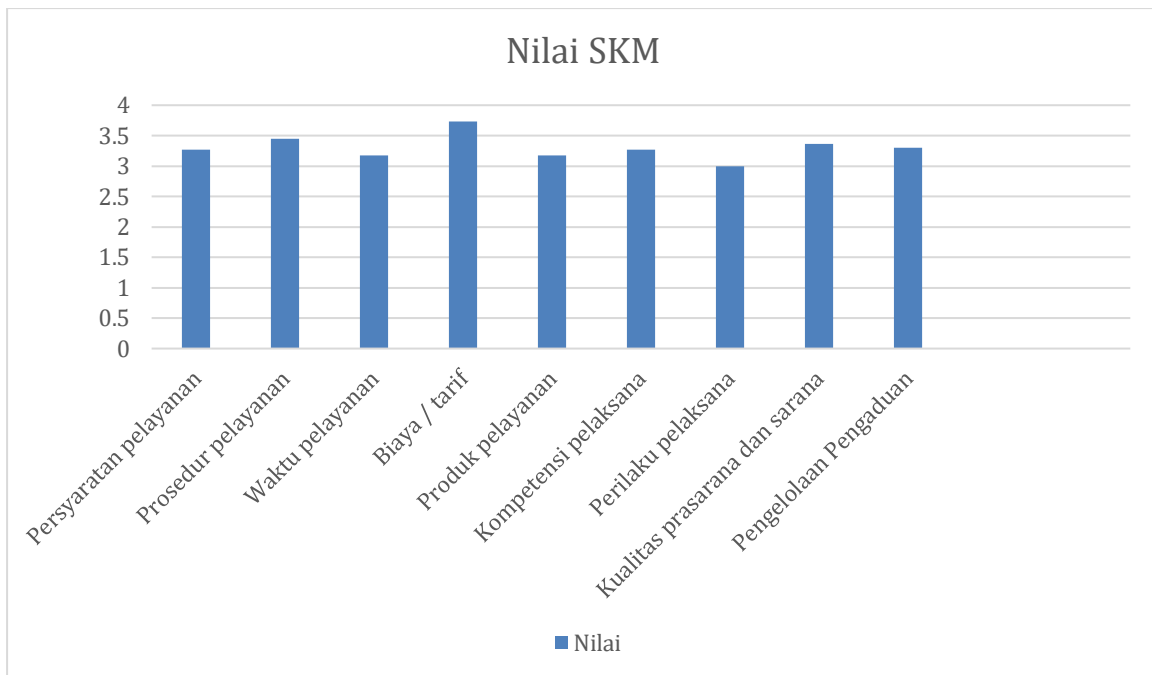
3.1 Data Kuesioner

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM pada Semester I tahun 2024 pada Kantor Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel4. Nilai SKM Per Unsur

UNSUR PELAYANAN	VARIABEL INDEKS	
	Kinerja	Harapan
Unsur 1	3,27	3,73
Unsur 2	3,45	3,45
Unsur 3	3,18	3,73
Unsur 4	3,73	3,45
Unsur 5	3,18	3,64
Unsur 6	3,27	3,55
Unsur 7	3,27	3,55
Unsur 8	3,00	3,55
Unsur 9	3,36	3,64
NRR	3,30	3,59
KONVERSI	82,58	89,65
MUTU	B	A

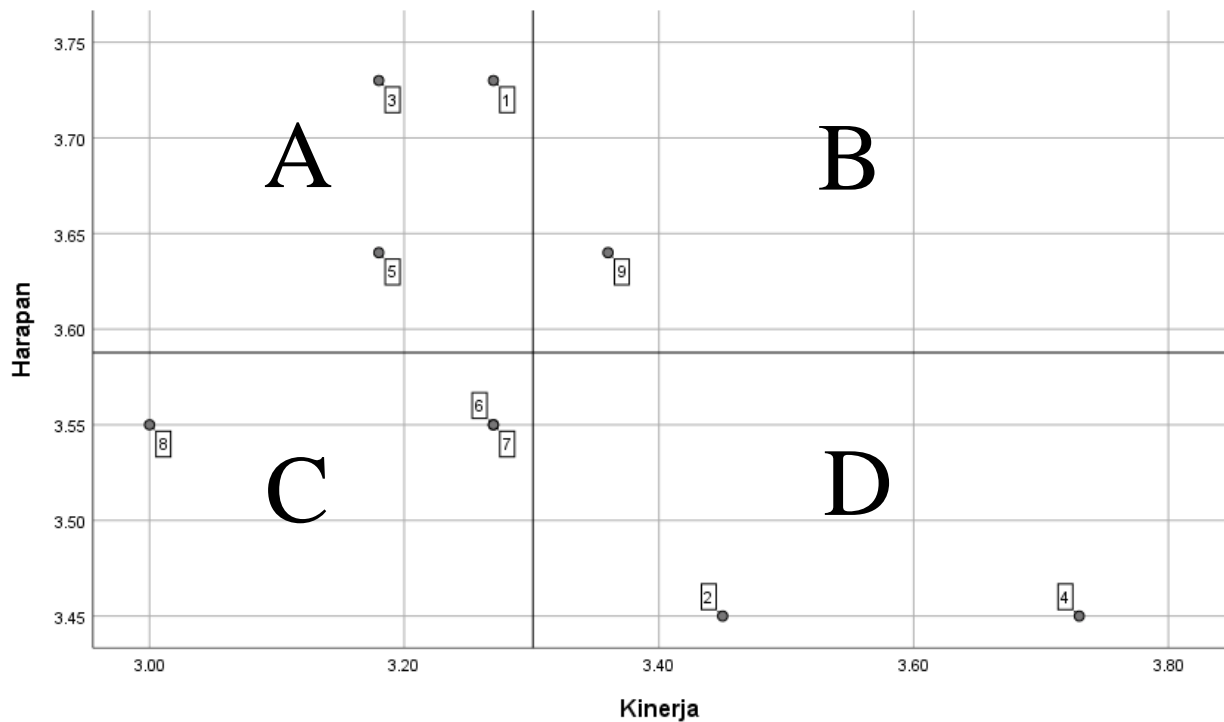
Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur



3.2 Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM Semester I tahun 2024 pada Kantor kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut:

Grafik2. Diagram IPA hasil SKM



PEMBAHASAN :

A. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan) (waktu pelayanan), dan 5 (produk pelayanan). Artinya adalah bahwa 3 (tiga) unsur pelayanan tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, namun demikian Kecamatan Yosowilangun belum dapat memberikan kualitas pelayanan tersebut secara baik dan optimal sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, Kecamatan Yosowilangun perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur pelayanan tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 1 (satu) unsur pelayanan, yaitu 9 (pengelolaan pengaduan). Artinya adalah bahwa unsur pelayanan tersebut dinilai penting oleh pengguna layanan, dan Kecamatan Yosowilangun telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, Kecamatan Yosowilangun agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan pada unsur pelayanan tersebut.
3. Pada kuadran C terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan, yaitu 6 (kompetensi pelaksana), 7 (perilaku pelaksana), dan 8 (kualitas sarana dan prasarana). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 3 (tiga) unsur pelayanan tersebut kurang penting, ternyata Kecamatan Yosowilangun juga belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, Kecamatan Yosowilangun tetap perlu melakukan perbaikan terhadap unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.
4. Pada kuadran D terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan) dan 4 (biaya / tarif). Artinya,

meskipun unsur pelayanan tersebut dianggap kurang penting bagi pengguna layanan, namun secara kinerja Kecamatan Yosowilangun dapat memberikan pelayanan yang sangat tinggi pada unsur pelayanan tersebut, sehingga Kecamatan Yosowilangun tetap dapat mempertahankan kinerja pada unsur pelayanan ini.

3.3 Gambaran Nilai IKM

Sebagaimana tabel hasil olah data SKM Semester I tahun 2024 di atas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan Kantor Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang, yaitu :

- a. Nilai interval konversi : 86,82
- b. Mutu pelayanan : A
- c. Kinerja unit pelayanan : Sangat Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut di atas dapat dikategorikan A (sangat baik) dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 2,97, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **belum sesuai** jika dibandingkan dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, mengingat pada variable performansi / kinerja **lebih rendah** daripada harapan masyarakat.

3.4 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Adapun 3 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu : Produk Perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,00 selanjutnya Waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,18 dan Persyaratan pelayanan yang mendapatkan nilai 3,27
2. Sedangkan tiga unsure pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,45 dan biaya dan tarif yang mendapatkan nilai 3,73 serta kualitas prasarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,36

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari isaran/ kritik yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan serta pengaduan yang masuk melalui

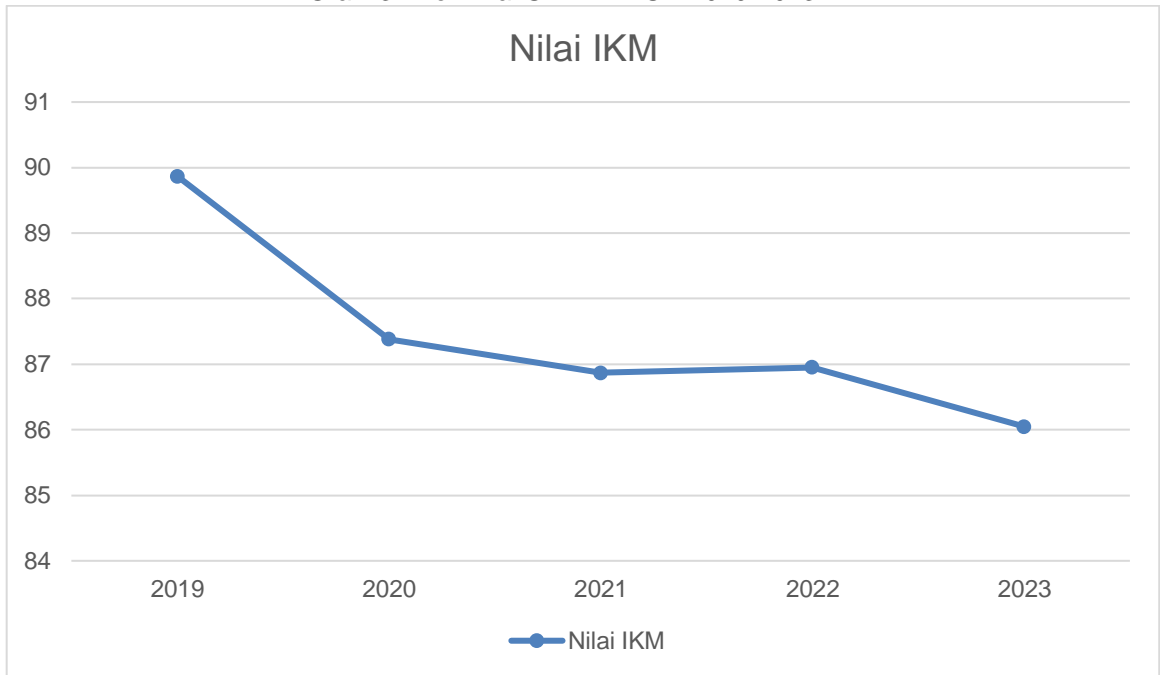
berbagai kanal aduan yang telah di sediakan, diperoleh beberapa saran /kritik / aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bias dengan menggunakan pelayanan internet”.
- b. “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- c. “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- d. “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

3.5 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir

Untuk membandingkan indek skinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan public diperlukan survey secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan public serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik3. Tren nilai SKM TAHUN 2019-2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan/ cenderung turun/ cenderung naik turun kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

4.1 Rencana Tindak Lanjut

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 rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 13 Mei 2024. 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 dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Tindak Lanjut SKM Semester 1 Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
1	Produk Layanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√ Januari	√ April	√ Agustus		Bidang Pelayanan Umum	
		Penambahan loket layanan				√ Nov	...	
2	Kualitas Prasarana dan Sarana	Melakukan inventarisasi prasarana dan sarana yang kurang memadai	√ Februari				...	

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
		Melakukan penyusunan perencanaan pengadaan prasarana dan sarana			√ Juli		...	
3	Kompetensi Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>serviceexcellent</i>				√ Dese mber	...	

4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2023)

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuousimprovement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah di susun pada periode sebelumnya, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode 2023

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/Tantangan/Hambatan	Keterangan
1.	Waktu penyelesaian pelayanan	1.1 Dokemen yang sering terlambat atau tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (sop)	v			Sudah ditindaklanjuti
2.	Spesifikasi produk	1.2 Kartu keluarga yang baru berwarna putih pakek kertas HFS 80 grm	v			
3.	Kompetensi pelaksana	1.3 melakukan shering informasi berkala dan breafing atau menambah pengetahuan pelaksanaan sebagai dasar pemberian layanan	v			
4.	Kualitas sarana dan prasarana	1.4 penambahan perencanaan penganggaran dan perbaikan sarana dan prasarana	v			
5.	Persyaratan pelayanan	1.5 melakukan kegiatan sosialisasi pruduk layanan kepada masyarakat	v			

Berdasarkan data di atas maka dapat diketahui bahwa rencana tindak lanjut sebanyak 100.% (prosen tase di hitung dari realisasi tindaklanjut / jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain :

1. ...
2. ...

3. ...

4. ...

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat baik dengan nilai SKM 86,82. Meskipun demikian, nilai Kantor Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang menunjukkan kecenderungan mengalami kenaikan dan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 (semester 1).
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan sekaligus menjadi prioritas perbaikan yaitu produk pelayanan, kualitas prasarana dan sarana, serta kompetensi pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai yang tinggi atau baik dan patut Kantor Kecamatan Yosowilangun untuk di pertahankan yaitu waktu pelayanan, prosedur pelayanan, dan biaya/ tarif.
- Kabupaten Lumajang juga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak%.
- Selanjutnya guna peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang Kantor Kecamatan Yosowilangun berkomitmen untuk selalu melakukan perbaikan secara konsisten dan berkelanjutan.

Lumajang, Agustus 2024

Camat Yosowilangun

YUDI PRASETIYO ANDY PUTRO, S.STP

NIP. 19800305 199810 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

3. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM