



# PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

## SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Alun Alun Utara No. 7 Telp./Fax. (0334) 881255 email : bag.organisasi@lumajangkab.go.id  
LUMAJANG - 67316

Lumajang, 6 Mei 2023

Kepada

Yth. Camat Yosowilangun

di

LUMAJANG

Nomor : 065/ 997 /427.16/2023  
Sifat : **Penting**  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Perihal : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat  
Tribulan 1 Tahun 2023

Menindaklanjuti laporan Kabag Organisasi nomor : 069.4/102/427.16/2023 tanggal 27 April 2023 perihal Hasil Pelaksanaan SKM Tribulan 1 Tahun 2023 yang telah mendapatkan persetujuan tanggal 3 Mei 2023, maka disampaikan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tribulan 1 tahun 2023 pada UP3 (Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) Saudara, sebagai berikut :

1. **Nilai IKM** = 81,75
2. Hasil **analisis menggunakan metode IPA** (*Importance-Performance Analysis*) dari Martilla dan James diperoleh kesimpulan bahwa :
  - a. **prioritas perbaikan** unsur pelayanan di UP3 Saudara ada 5, yaitu: 1) Waktu Penyelesaian Pelayanan, 2) Spesifikasi Produk, 3) Kompetensi Pelaksana, 4) Kualitas Prasarana dan Sarana, dan 5) Persyaratan Pelayanan.
  - b. sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan **patut dipertahankan** ada 4, yaitu: 1) Prosedur Pelayanan, 2) Biaya, 3) Perilaku Pelaksana, dan 4) Pengelolaan Pengaduan.
3. **Saran perbaikan** bagi UP3 Saudara dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi ada 1, yaitu Agar saat memberikan pelayanan kepada masyarakat memperbanyak senyuman dan bersikap ramah.

Selanjutnya diminta kepada Saudara untuk :

1. **mempublikasikan** nilai IKM, baik secara **elektronik** dan **non-elektronik**, sehingga mudah diakses oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. menyusun **rencana aksi** guna melakukan perbaikan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang Saudara berikan kepada pengguna layanan memenuhi harapan pengguna layanan, sekaligus tetap mempertahankan pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan.
3. mengirimkan rencana aksi tindaklanjut sebagaimana dimaksud poin 2 diatas kepada Kepala Bagian Organisasi paling lambat hari Jum'at tanggal 26 Mei 2023 melalui email : [bag.organisasi@lumajangkab.go.id](mailto:bag.organisasi@lumajangkab.go.id) dengan menggunakan blanko format lampiran 2 setelah mendapatkan tanda pengesahan dari pimpinan UP3.
4. **merealisasikan rencana aksi** perbaikan sebagaimana poin 2 diatas **dalam kesempatan pertama**.

Demikian untuk diperhatikan dan dilaksanakan, terimakasih.



**Drs. AGUS TRIYONO, M.Si**

NIP. 196905071989031004

Tembusan :

- Yth.: 1. Bupati Lumajang (sebagai laporan)  
2. Wakil Bupati Lumajang

**RENCANA AKSI TINDAKLANJUT HASIL PELAKSANAAN SKM TRIBULAN 1 TAHUN 2023  
PADA OPD / UNIT KERJA ...**

No	Prioritas Perbaikan dan Saran Perbaikan dari Responden	Rencana Tindaklanjut	Penanggungjawab / Pelaksana	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1.					
2.					
3.					
dst.					

Lumajang, Mei 2023  
Kepala OPD / Unit Kerja

ttd + stempel

**NAMA**  
NIP.