

**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM)  
KECAMATAN KUNIR**



**SEMESTER II BULAN April s/d Juni 2022**

**TAHUN 2022**

**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG**

**KECAMATAN KUNIR**

**Jl. Sastrodikoro No. 1 Telp. (0334) 520793**

**KUNIR – 67383**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Dengan diterbitkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur tingkat kualitas pelayanan masyarakat seperti yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam hal ini Pemerintah Daerah selaku Penyelenggara Pelayanan Publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dan menjamin penyediaan pelayanan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk mengetahui atau mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pada perangkat daerah, diharapkan mampu memenuhi harapan khususnya sesama aparatur sipil dan umumnya seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Lumajang. Mengingat jenis pelayanan yang ada di lingkungan maka diperlukan dorongan untuk melakukan perubahan supaya dapat memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan pemerintah sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda-beda, perkembangan jaman, teknologi yang semakin canggih dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) wajib dilaksanakan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## **B. Tujuan SKM**

- a. untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Untuk perbaikan kualitas pelayanan publik.
- c. Untuk pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.
- d. Rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan publik.

## **C. Metode**

Survei dilakukan secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert.

### **a. Karakteristik populasi**

Karakteristik Populasi dalam pelaksanaan survei ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

- ) Kepadatan populasi
- ) Penyebaran populasi
- ) Distribusi umur

### **b. jumlah responden / keterwakilan sampel**

Sebagai bagian dari populasi, sampel memberikan gambaran yang benar tentang populasi. Dalam pelaksanaan survei ini, pengambilan sampel menggunakan tabel *Morgan and Krejcie* sehingga sampel yang digunakan sejumlah 100 Orang

### **c. kuesioner yang berhasil dikumpulkan**

dari jumlah sampel yang ditentukan sebagai responden, kuisisioner yang berhasil dikumpulkan kembali oleh tim adalah sejumlah 100 Kuesioner

## **D. Tim SKM**

Penyusunan dokumen survei kepuasan masyarakat dilakukan oleh Tim yang terdiri dari:

- 1) Penanggungjawab Yudho Hariyanto, AP.MT ( Camat Kunir)
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
  - a) Ketua : Sumar'it (Sekretaris Camat )
  - b) Sekretaris : Ana Resmiati ( Kasi Yanmum)

c) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak-banyaknya 5 orang

1. Khoiruddin Nur Rizal Jabatan Staf
2. Haridana Endras Jabatan Staf
3. Elvira Oktaviandari Jabatan Staf
4. Zakia Wardah Jabatan Staf
5. Insetyo Hariyono Jabatan Staf

#### E. Jadwal SKM

Jadwal pelaksanaan survei dilakukan pada bulan April Sampai bulan Juni tahun 2022 .berikut daftar kegiatan selama Persiapan penyusunan dokumen survei kepuasan masyarakat.

Bulan April s/d Juni 2022		Minggu			
No.	Kegiatan	I	II	III	IV
1	Persiapan	■			
2	Merumuskan kuesioner	■			
3	Input data		■		
4	Mengolah data		■		
5	Menganalisa data			■	
6	Perumusan kesimpulan dan rencana tindak lanjut				■
7	Pelaporan				

## BAB II ANALISIS DATA

### A. data kuesioner

Data/Form Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS/BADAN/KECAMATAN..... KABUPATEN LUMAJANG

Tanggal Survei : .....

Jam Survei :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 15.30

#### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  Lainnya

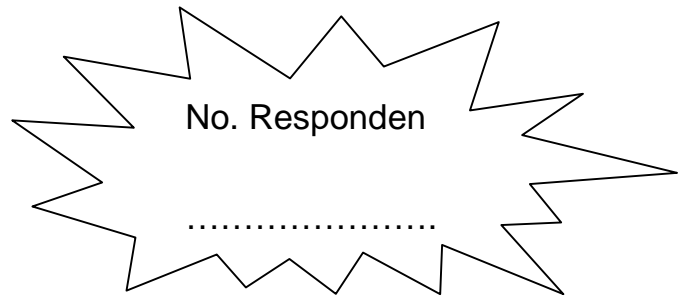
Jenis Layanan yang diterima (*missal : KTP, akta, kk, dll*) : .....  
 .....  
 ... (sebutkan)

#### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*)  1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	P*)  1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	P*)  1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	P*)  1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang	P*)

6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*)  1 2 3 4
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	P*)  1 2 3 4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	P*)  1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	P*)  1 2 3 4

kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.		
	a. tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4



**Kritik/Saran/Masukan :**

.....

.....

kritik/saran/masukan wajib diisi

.....

.....

.....

**B. Perhitungan**

data kuesioner yang diperoleh kemudian diolah (dihitung) dengan metode kualitatif yang menggunakan metode *Skala Likert*.

a. Input Data Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat

NOMOR KUISIONER	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
43	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
46	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3
47	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
52	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3
53	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
54	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
55	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
65	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
66	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
67	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3
68	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
70	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
74	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
75	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
76	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

80	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
81	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
91	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
100	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
	359	362	359	364	400	368	367	364	368	368	368	368		
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
	3,5	3,6	3,5	3,6	4,0	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6				
	9	2	9	4	0	8	7	4	8	3,68	3,68	3,68		
	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2					
	6	6	6	6	9	6	6	6	6	0,26	0,26	0,26		

<b>IKM</b>	<b>92,04</b>
------------	--------------

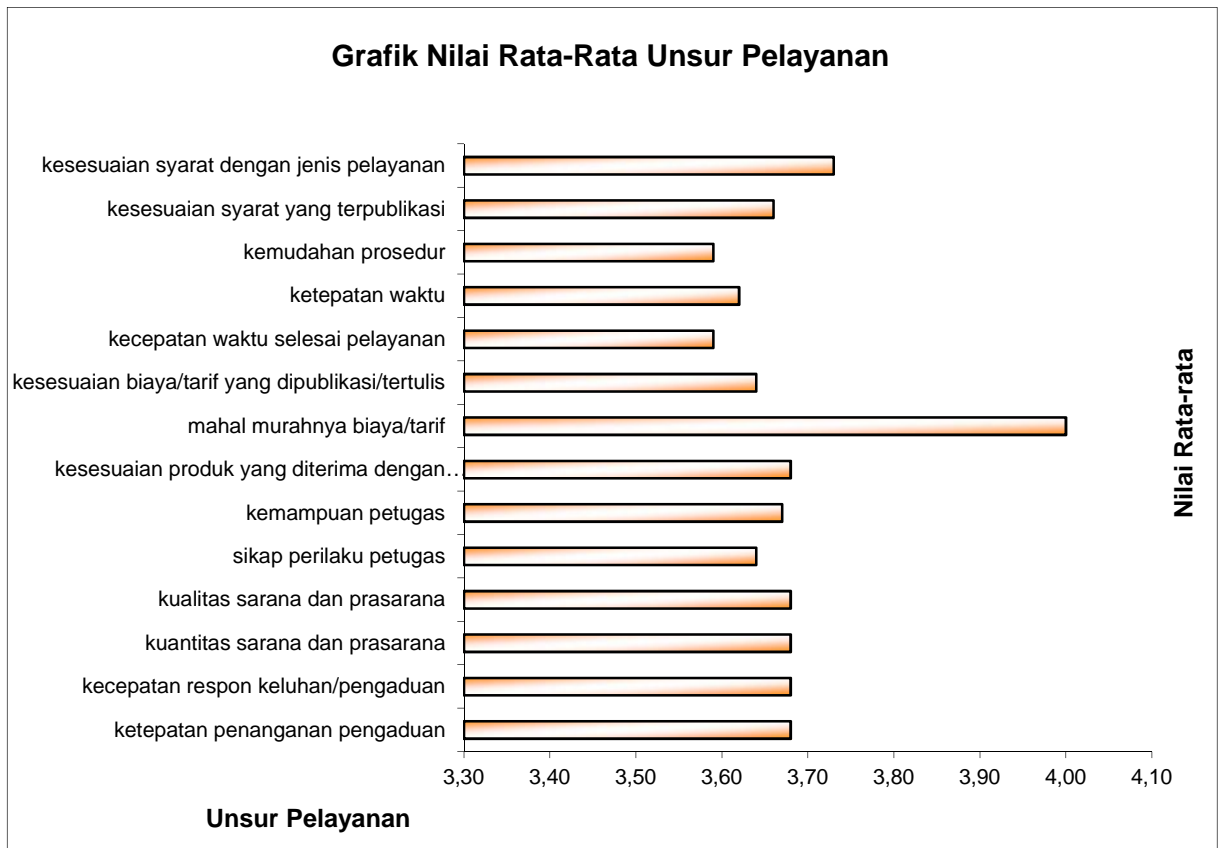
b. Hasil Pengolahan Data IKM dalam bentuk Grafik

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,73
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,66
3	kemudahan prosedur	3,59
4	ketepatan waktu	3,62
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3,59
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3,64
7	mahal murahnya biaya/tarif	4,00
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,68
9	kemampuan petugas	3,67
10	sikap perilaku petugas	3,64
11	kualitas sarana dan prasarana	3,68
12	kuantitas sarana dan prasarana	3,68
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,68
14	ketepatan penanganan pengaduan	3,68
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,68</b>

Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata perunsur pelayanan.



Grafik Hasil Pengolah data Data Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata perunsur pelayanan yang disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



### C. Deskripsi Hasil Analisis

#### 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin (orang)

Data responden berdasarkan jenis kelamin yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.

Ket	Jumlah	Persen
Laki-laki	52	52,00%
Perempuan	48	48,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

#### 2. Data responden berdasarkan usia (orang)

Data responden berdasarkan usia yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.

Ket	Jumlah	Persen
< 20 thn	16	16,00%
20 - 29 thn	32	32,00%
30 - 39 thn	34	34,00%
40 - 49 thn	14	14,00%
> 50 thn	4	4,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

#### 3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan Pekerjaan/Profesi yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.

Ket	Jumlah	Persen
PNS/ TNI/ POLRI	6	6,00%
Pegawai Swasta	24	24,00%
Wiraswasta/ Usahawan	8	8,00%
Pelajar/ Mahasiswa	15	15,00%
Petani/ Buruh	39	39,00%
Lainnya	8	8,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

#### 4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan (Orang)

Data responden berdasarkan Pendidikan yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.

Pendidikan	Jumlah	Persen
SD kebawah	29	29,00%
SLTP	21	21,00%
SLTA	37	37,00%
D1/D3	10	10,00%
D4/S1	3	3,00%
S2 keatas	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Nilai Rata-Rata Perunsur Pelayanan pada  
Badan/Dinas/Kecamatan.....

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,73
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,66
3	kemudahan prosedur	3,59
4	ketepatan waktu	3,62
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3,59
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3,64
7	mahal murahnya biaya/tarif	4,00
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,68
9	kemampuan petugas	3,67
10	sikap perilaku petugas	3,64
11	kualitas sarana dan prasarana	3,68
12	kuantitas sarana dan prasarana	3,68
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,68
14	ketepatan penanganan pengaduan	3,68
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,68</b>

Dari nilai rata-rata perunsur pelayanan diatas maka dapat diketahui bahwa adar beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dari data diatas maka dapat dideskripsikan khususnya unsur-unsur yang memiliki nilai terendah dan diperlukan sebuah perbaikan antara lain :

1. Kemudahan Prosedur

Dari table diatas dapat diketahui bahwa unsur Kemudahan Prosedur pelayanan di Badan/Dinas/Kecamatan Kunir memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain. Hal ini sebagai akibat belum dibuatnya standart pelayanan untuk beberapa pelayanan seperti permohonan tanda tangan camat untuk Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan Surat Permohonan Ahli Waris sehingga banyak warga yang kembali.

2. Kecepatan Waktu Pelayanan

Dari table diatas dapat diketahui bahwa unsur kecepatan waktu pelayanan Kecamatan Kunir memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain. Hal ini sebagai akibat internet yang masih lambat sehingga menghambat pelayanan Administrasi Kependudukan seperti Akta Kelahiran dan cetak KTP baru.

3. Sikap dan Perilaku Petugas

Dari table diatas dapat diketahui bahwa unsur Sikap dan Perilaku Petugas pelayanan Kecamatan Kunir memiliki nilai rata-rata paling rendah

dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain. Hal ini sebagai akibat belum adanya pengaturan tentang nomor antrian sehingga banyak pemohon layanan yang merasa kurang diperhatikan karena semua langsung menemui petugas tanpa sesuai dengan antrian

## **BAB III PENUTUP**

### **A. Kesimpulan/intisari**

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Kecamatan Kunir dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu 92,04 Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah .....
2. Dari 14 unsur pelayanan, 3 (Tiga) unsur yang memiliki NRR terendah adalah :
  - a. Kemudahan Prosedur (3.59)
  - b. Kecepatan Waktu Pelayanan (3.59)
  - c. Sikap dan Perilaku Petugas (3.64)
3. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian :
  - a. Belum adanya Standart pelayanan untuk jenis layanan tertentu;
  - b. Kondisi Internet yang kurang stabil sehingga menghambat pelayanan Administrasi Kependudukan;
  - c. Belum ada mekanisme antrian yang baik.

### **B. saran/rekomendasi**

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
2. Perlu upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan dan prosedur pelayanan di Kecamatan Kunir dengan memasang Standat Pelayanan, Brosur atau di publikasikan pada Media Sosial resmi Kecamatan;
3. Tim menyarankan kepada petugas pelayanan Kecamatan Kunir lebih meningkatkan kedisiplinan dengan mentaati ketentuan jam kerja pelayanan serta melayani pemohon sesuai dengan nomor antrian yang telah ada.
4. Agar unit pelayanan pada Kecamatan Kunir dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan penyediaan sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang memadai bagi pengguna pelayanan.

Lumajang, 29 Juni 2022  
CAMAT KUNIR  
  
YUDHO HARIYANTO, AP, MT  
NIP. 19750121 199412 1 001

