**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **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 di selenggarakan pada perangkat daerah, diharapkan mampu memenuhi harapan khususnya sesama aparatur sipil dan umumnya seluruh masyarakat yang ada di Kabuapaten 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.

1. **Tujuan SKM**
2. untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Untuk perbaikan kualitas pelayanan publik.
4. Untuk pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.
5. Rencana tindak lanjut perbaikan pelayana publik.
6. **Metode**

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

1. **Karakteristik populasi**

Karakteristik Populasi dalam pelaksanaan survei ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

* Kepadatan populasi
* Penyebaran populasi
* Distribusi umur

1. **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 150 Orang

1. kuesioner yang berhasil dikumpulkan

dari jumlah sampel yang ditentukan sebagai responden, kuisioner yang berhasil dikumpulkan kembali oleh tim adalah sejumlah 150 Kuesioner

1. **Tim SKM**

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

* 1. Penanggungjawab: Yudho Hariyanto (**Camat Kunir)**
  2. Pelaksana, terdiri dari:

1. Ketua : Agus SamsulHadi(Sekretaris Camat Kunir)
2. Sekretaris : Mokh. Kurdiyono (Kasi Pelayanan Umum)
3. Anggota : 1. Khoiruddin Nur Rizal
4. Moch. Sholeh
5. Zakiyah Wardah
6. Elly Vitus S.
7. **Jadwal SKM**

Jadwal pelaksanaan survei dilakukan pada bulan Januari Sampai bulan Maret tahun 2020 . Berikut daftar kegiatan selama Persiapan penyusunan dokumen survei kepuasan masyarakat.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bulan Oktober 2020 | | | | | |
| No. | Kegiatan | Minggu | | | |
| 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**

1. **data kuesioner**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  **PADA UNIT LAYANAN DINAS/BADAN/KECAMATAN.....**  **KABUPATEN LUMAJANG** | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tanggal Survei :..................................... | | | | | | | | | | | | | |  | 08.00 – 12.00 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  | Jam Survei : |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  | 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 ………………… *(sebutkan)* |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |
| Jenis Layanan yang diterima *(missal : KTP, akta, kk, dll)* | | | | | | | | | : | | ..................................................................... | | | | |

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masayarakat/responden)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.   1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai | P\*)  1  2  3  4 |  | 6. | Bagaimana pendapat Saudara tentang keompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.   1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten | P\*) |
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |
|  |  |
| 2. | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini. | P\*) |  | 7. | Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. | P\*) |
|  | 1. Tidak mudah | 1 |  |  | 1. Tidak sopan dan ramah | 1 |
|  | 1. Kurang mudah | 2 |  |  | 1. Kurang sopan dan ramah | 2 |
|  | 1. Mudah | 3 |  |  | 1. Sopan dan ramah | 3 |
|  | 1. Sangat mudah | 4 |  |  | 1. Sangat sopan dan ramah | 4 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 3. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. | P\*) |  | 8. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. | P\*) |
|  | 1. Tidak cepat | 1 |  |  | 1. Buruk | 1 |
|  | 1. Kurang cepat | 2 |  |  | 1. Cukup | 2 |
|  | 1. Cepat | 3 |  |  | 1. Baik | 3 |
|  | 1. Sangat cepat | 4 |  |  | 1. Sangat baik | 4 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 4. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. | P\*) |  | 9. | Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. | P\*) |
|  | 1. Sangat mahal | 1 |  |  | 1. Tidak ada | 1 |
|  | 1. Cukup mahal | 2 |  |  | 1. Ada tetapi tidak berfungsi | 2 |
|  | 1. Murah | 3 |  |  | 1. Berfungsi kurang maksimal | 3 |
|  | 1. Gratis | 4 |  |  | 1. Dikelola dengan baik | 4 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 5. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. | P\*) |  |
|  | 1. tidak sesuai | 1 |  |
|  | 1. Kurang sesuai | 2 |  |
|  | 1. Sesuai | 3 |  |
|  | 1. Sangat sesuai | 4 |  |

No. Responden

………………….

***Kritik/Saran/Masukan*** : ...........................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

1. **Perhitungan**

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

1. Input Data Kuesioner Indek Kepuasan Masyarakat

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **U1** | **U2** | **U3** | **U4** | **U5** | **U6** | **U7** | **U8** | **U9** | **U10** | **U11** | **U12** | **U13** | **U14** |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

b. Hasil Pengolahan Data IKM dalam bentuk Grafik

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Unsur Pelayanan** |  | **Nilai Unsur Pelayanan** |
| 1 | kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan | | 3,39 |
| 2 | kesesuaian syarat yang terpublikasi | | 3,29 |
| 3 | kesesuaian syarat yang terpublikasi | | 3,31 |
| 4 | kemudahan prosedur | | 3,27 |
| 5 | kecepatan waktu selesai pelayanan | | 3,32 |
| 6 | kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis | | 3,29 |
| 7 | mahal murahnya biaya/tarif | | 3,36 |
| 8 | kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi | | 3,31 |
| 9 | kemampuan petugas | | 3,33 |
| 10 | sikap perilaku petugas | | 3,35 |
| 11 | kualitas sarana dan prasarana | | 3,23 |
| 12 | kuantitas sarana dan prasarana | | 3,25 |
| 13 | kecepatan respon keluhan/pengaduan | | 3,27 |
| 14 | ketepatan penanganan pengaduan | | 3,30 |
|  | **Rata-rata Tertimbang** | | **3,28** |

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

1. **deskripsi hasil analisis**
2. Data responden berdasarkan jenis kelamin (orang)

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

***Jenis Kelamin :***

Jumlah responden laki-laki : 61 orang

* + Jumlah responden perempuan : 89 orang

1. Data responden berdasarkan usia (orang)

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

Usia :

* < 20 Tahun : 36
* 20-29 tahun : 80
* 30-39 tahun : 27
* 40-49 tahun : 5
* > 50 tahun : 2

1. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi (Orang)

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

* + Bekerja sebagai PNS/POLRI/TNI : 1 orang
  + Bekerja sebagai Pegawai Swasta : 7 orang
  + Bekerja sebagai Wiraswasta : 63 orang
  + Bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa : 25 orang
  + Bekerja sebagai Lain – lain : 54 orang

1. Data Responden Berdasarkan Pendidikan (Orang)

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

***Pendidikan Terahir :***

* + Berpendidikan SD ke bawah : 20 orang
  + Berpendidikan SLTP : 43 orang
  + Berpendidikan SLTA : 71 orang
  + Diploma : 5 orang
  + Strata 1 : 11 orang
  + Strata 2 keatas : 0 orang

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Unsur Pelayanan** |  | **Nilai Unsur Pelayanan** |
| 1 | kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan | | 3,39 |
| 2 | kesesuaian syarat yang terpublikasi | | 3,29 |
| 3 | kesesuaian syarat yang terpublikasi | | 3,31 |
| 4 | kemudahan prosedur | | 3,27 |
| 5 | kecepatan waktu selesai pelayanan | | 3,32 |
| 6 | kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis | | 3,29 |
| 7 | mahal murahnya biaya/tarif | | 3,36 |
| 8 | kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi | | 3,31 |
| 9 | kemampuan petugas | | 3,33 |
| 10 | sikap perilaku petugas | | 3,35 |
| 11 | kualitas sarana dan prasarana | | 3,23 |
| 12 | kuantitas sarana dan prasarana | | 3,25 |
| 13 | kecepatan respon keluhan/pengaduan | | 3,27 |
| 14 | ketepatan penanganan pengaduan | | 3,30 |
|  | **Rata-rata Tertimbang** | | **3,28** |

Data yang muncul dari jawaban responden secara keseluruhan merupakan perwujudan penilaian responden terhadap kinerja pada unit Bagian Organisasi Setda Kabupaten Lumajang. Jawaban responden setelah ditabulasi / disusun kemudian dimasukkan ke dalam form- form (lampiran) sehinggs dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kecamatan Kunir Kabupaten Lumajang dalam melayani masyarakat ataupun sesama aparatur sipil sudah baik atau memuaskan. Hal ini tercermin dari nilai yang diberikan responden melalui jawaban kuesioner.

Dari form-form tersebut, bahwa secara keseluruhan kinerja pada Kecamatan Kunir Kabupaten Lumajang mencapai nilai yang baik dan mutu pelayanannya harus lebih ditingkatkan lagi.

Pada umunya semua unsur pelayanan yang tercantum pada kuesioner mendapat nilai baik, yang berarti pelanggan sudah puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Kunir. Tetapi bagaimanapun juga Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Kunir Kabupaten Lumajang harus tetap meningkatkan mutu pelayanan agar pelayanan masa yanga akan datang menjadi lebih baik dari tahun-tahun yang lalu.

**BAB III**

**PENUTUP**

1. **Kesimpulan/intisari**
2. Secara umum kualitas pelayanan pada Kecamatan Kunir dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 83,94 Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan
3. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Kepastian biaya dan keadilan pelayanan
4. Dari 9 unsur pelayanan, 4 (empat) unsur yang memiliki NRR terendah adalah :
   1. kualitas sarana dan prasarana
   2. kuantitas sarana dan prasarana
   3. kecepatan respon keluhan/pengaduan
   4. kesesuaian syarat yang terpublikasi
5. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian :
   1. Kondisi pelayanan : jumlah antrian dan kondisi jaringan apakah sedang berfungsi dengan baik atau sedang mati;
   2. Kondisi nasional ketersediaan blangko KTP-el yang belum bisa memenuhi seluruh permohonan masyarakat;
   3. Pemahaman masyarakat pengguna layanan tentang prosedur pelayanan maupun persyaratan yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan kependudukan.
6. **saran/rekomendasi**
   1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
   2. Perlu upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan dan prosedur pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan metode simulasi.
   3. Tim menyarankan kepada petugas pelayanan Badan/Dinas/Kecamatan …….. lebih meningkatkan kedisiplinan dengan mentaati ketentuan jam kerja pelayanan serta melayani pemohon sesuai dengan nomor antrian yang telah ada.
   4. Agar unit pelayanan pada Badan/Dinas/Kecamatan Kunir dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan penyediaan sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang memadai bagi pengguna pelayanan.