

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**KECAMATAN KUNIR**  
**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG**  
**TAHUN 2024 – SEMESTER I**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kunir dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, tetapi juga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini diperoleh dari olah data oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Lumajang. Data populasi dan data sampling didapat dari Kecamatan Kunir mengirim data pengguna layanan secara rutin setiap bulan. Pengiriman kuesioner dilakukan melalui pesan *whatapps* kepada nomor pengguna layanan yang dikirimkan.

Melalui hasil survei ini juga diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pelayanan Publik Kecamatan Kunir.

## 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 .....	4
PENGUMPULAN DATA SKM .....	4
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Metode Analisis SKM.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	9
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	9
BAB III .....	11
HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA .....	11
3.1 Data Kuesioner .....	11
3.2 Analisis IPA (12	
3.3 Gambaran Nilai IKM.....	13
3.4 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	14
3.5 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir .....	15
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 .....	19
KESIMPULAN .....	19
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 Kecamatan Kunir 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 kependudukan yang telah diberikan oleh Kecamatan Kunir 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 Kecamatan Kunir 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 pengguna layanan, dan (b) menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara elektronik (*google form*) 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 Kecamatan Kunir Kabupaten Lumajang yaitu :

- a. **Unsur 1 – Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Unsur 2 – Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Unsur 3 – Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- d. **Unsur 4 – 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. **Unsur 5 – 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. **Unsur 6 – Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. **Unsur 7 – Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Unsur 8 – Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Unsur 9 – 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. **Unsur 10 – Transparansi pelayanan** : Transparansi pelayanan adalah sebuah keterbukaan penyediaan informasi yang jelas tentang standar pelayanan dan kemudahan akses informasi pelayanan.
- k. **Unsur 11 – 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 multi attribute 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 pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; 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 pelayanan yang diberikan oleh UP3?	Menurut Saudara seberapa penting KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN saat memberikan pelayanan kepada Saudara?

<b>NO</b>	<b>PERFORMANSI/ KINERJA</b>	<b>HARAPAN</b>
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?
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?

<b>NO</b>	<b>PERFORMANSI/ KINERJA</b>	<b>HARAPAN</b>
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 perilaku integritas petugas pelayanan di UP3 saat memberikan layanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting SIKAP ATAU PERILAKU INTEGRITAS BAGI PETUGAS PELAYANAN di UP3?

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu tiap 1 (satu) semester dengan 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.	Pengiriman kuesioner ke responden	16 – 30 Mei 2024	14 hari
3.	Pengolahan Data	1 – 28 Juni 2024	28 hari
4.	Penyampaian hasil 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 Kecamatan Kunir Kabupaten Lumajang yakni sebanyak 460 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 Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 210 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
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

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
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 Kecamatan Kunir Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai SKM Per Unsur

UNSUR PELAYANAN	VARIABEL INDEKS	
	Kinerja	Harapan
Unsur 1	3,40	3,73
Unsur 2	3,33	3,73
Unsur 3	3,20	3,60
Unsur 4	4,00	3,80
Unsur 5	3,40	3,40
Unsur 6	3,27	3,53
Unsur 7	3,27	3,73
Unsur 8	3,07	3,53
Unsur 9	3,47	3,73
Unsur 10	3,40	3,67
Unsur 11	3,33	3,67
NRR	3,38	3,65
KONVERSI	84,39	91,21
MUTU	B	A

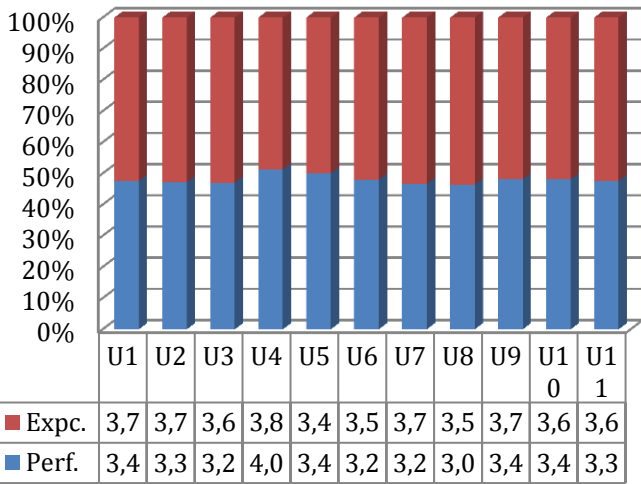
Versi KPK

UNSUR PELAYANAN	VARIABEL INDEKS	
	Kinerja	Harapan
Unsur 1	3,40	3,73
Unsur 2	3,33	3,73
Unsur 3	3,20	3,60
Unsur 4	4,00	3,80
Unsur 5	3,40	3,40
Unsur 6	3,27	3,53
Unsur 7	3,27	3,73
Unsur 8	3,07	3,53
Unsur 9	3,47	3,73
NRR	3,38	3,64
KONVERSI	84,44	91,11
MUTU	B	A

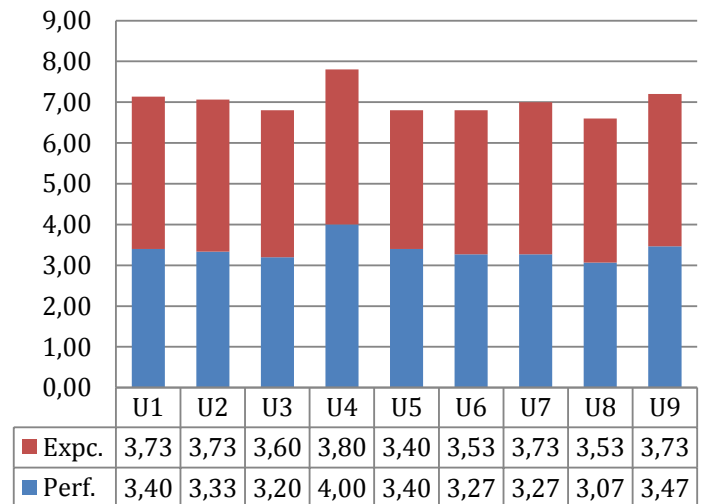
Versi Menpan RB

Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur

### Grafik Versi KPK



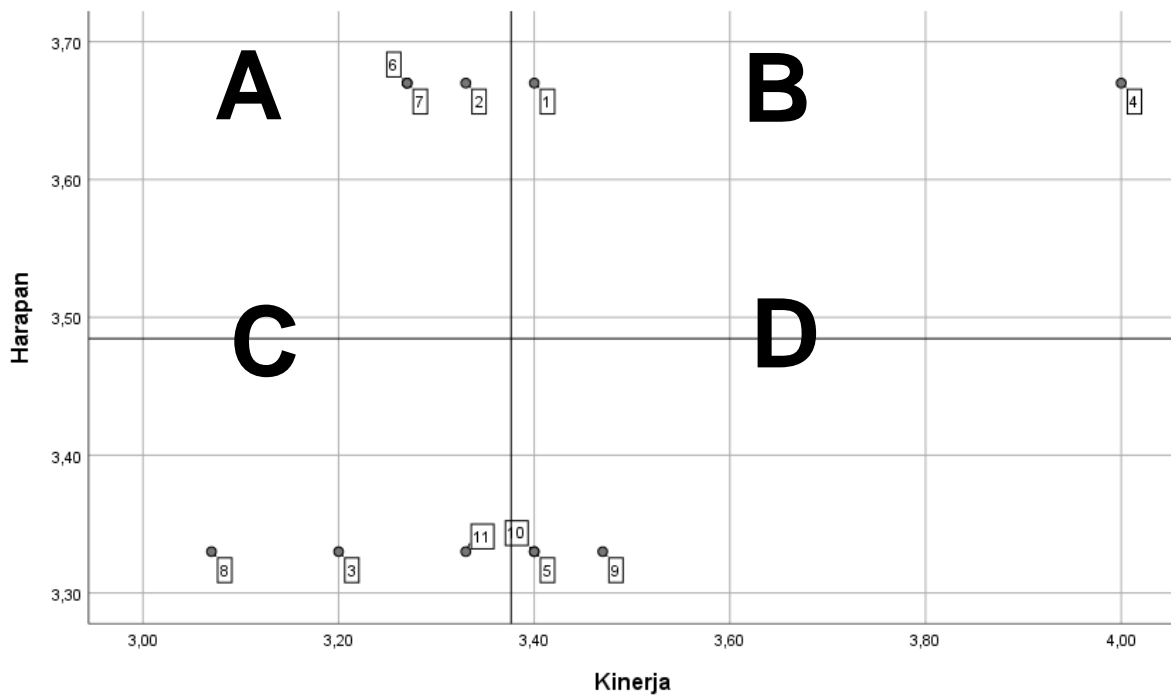
### Grafik Versi Menpan RB



## 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 Kecamatan Kunir Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut:

Grafik 2. Diagram IPA hasil SKM



## **PEMBAHASAN :**

A. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan, yaitu 2 ( prosedur pelayanan), 6 (kompetensi pelaksana) dan 7 (perilaku pelaksana). Artinya adalah bahwa 3 (tiga) unsur pelayanan tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, namun demikian Kecamatan Kunir belum dapat memberikan kualitas pelayanan tersebut secara baik dan optimal sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, Kecamatan Kunir perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur pelayanan tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan) dan 4 ( biaya/ tarif). Artinya adalah bahwa unsur pelayanan tersebut dinilai penting oleh pengguna layanan, dan Kecamatan Kunir telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, Kecamatan Kunir 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 3 (waktu pelayanan), 8 (kualitas prasarana dan sarana) dan 11 ( integritas petugas pelayanan). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 3 (tiga) unsur pelayanan tersebut kurang penting, ternyata Kecamatan Kunir juga belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, Kecamatan Kunir tetap perlu melakukan perbaikan terhadap unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.
4. Pada kuadran D terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan, yaitu 5 (produk pelayanan), 9 (pengelolaan pengaduan) dan 10(transparansi pelayanan). Artinya, meskipun unsur pelayanan tersebut dianggap kurang penting bagi pengguna layanan, namun secara kinerja Kecamatan Kunir dapat memberikan pelayanan yang sangat tinggi pada unsur pelayanan tersebut, sehingga Kecamatan Kunir tetap dapat mempertahankan kinerja pada unsur pelayanan ini.

### **3.3 Gambaran Nilai IKM**

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

- a. Nilai interval konversi : 84.44 vesri Menpan RB dan 84,39 Versi KPK
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut di atas dapat dikategorikan Baik (B) dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 3,38, 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 : Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,07, selanjutnya Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,27 dan kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai 3,27.
2. Sedangkan tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,0, dan pengelolaan pengaduan yang mendapatkan nilai 3,47 serta Persyaratan Pelayanan dan transparansi pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,40.

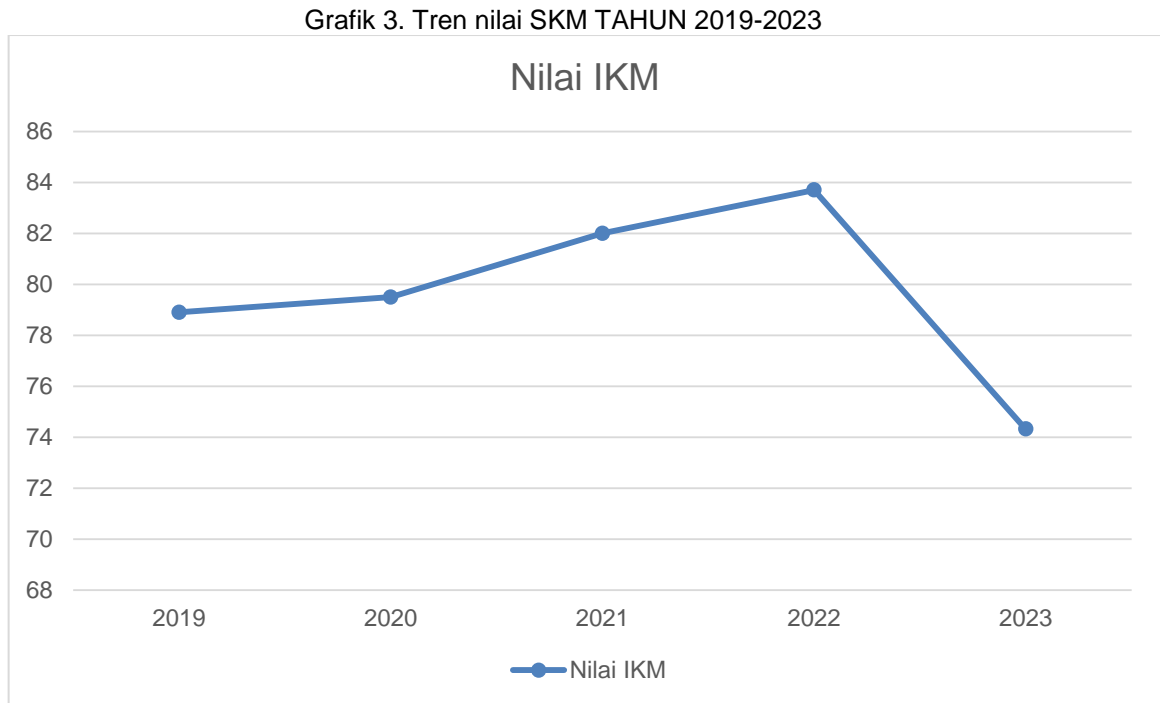
Berdasarkan hasil rekapitulasi dari saran/kritik yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran/kritik/aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. “Masalah KTP dan Akta Lahir yang tidak tepat waktu”.
- b. “Petugas Pelayanan Kurang Responsif sehingga Pemohon layanan bingung saat tiba di ruang pelayanan Paten Kecamatan Kunir”.
- c. “Ruang tunggu, Sarana dan prasarana di ruang pelayanan yang membantu pemohon merasa nyaman”.

### **3.5 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir**

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan

penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Kunir Kabupaten Lumajang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa cenderung naik turun kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Kecamatan Kunir .

## 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 Agustus 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	<b>Waktu Selesai Layanan</b>	Melakukan Kunjungan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang Seminggu dua kali			√ Agustus		Bidang Pelayanan Umum	Untuk Layanan yang tidak selesai di Kecamatan contoh : KTP
		Mempercepat layanan cetak akte kelahiran dan akte kematian			√ Agustus		Bidang Pelayanan Umum	


No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
2	<b>Kualitas Prasarana dan Sarana</b>	Memperbaiki meja pelayanan agar lebih terlihat oleh pemohon layanan dan menambah kursi di ruang tunggu			√ agustus		Bidang Keuangan pengadaan barang dan jasa	
3	<b>Kompetensi Petugas</b>	Petugas layanan yang responsif serta Menerapkan Budaya 5 S			√ agustus		Bidang Pelayanan Umum	

#### 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 *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada periode sebelumnya, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode 2023

No.	Prioritas Perbaikan dan Saran Perbaikan	Rencana Tindaklanjut	Deskripsi aktivitas/Kegiatan yang sudah dilaksanakan	Bukti dukung (dokumentasi)	Kendala/hambatan/tantangan	Keterangan (telah ditindaklanjuti /belum di tindaklanjuti)
1.	Perilaku Pelaksana	Akan merubah dan mengintrospeksi diri attitude /perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	Mengadakan rapat staf bersama pimpinan dan terkait dengan Pelayanan Publik		Tidak ada	Telah ditindak lanjuti
2.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Penyelesaian Pelayanan atau produk yang diharapkan atau yang diinginkan akan disesuaikan dengan SOP yang sudah ada dan yang sudah disepakati bersama	Mengadakan sosialisasi standart pelayanan dan Standart Operasional Prosedur bersama dengan perangkat desa se Kecamatan Kunir		Banyak permasalahan terkait Standart pelayanan di desa beserta SOPnya	Telah ditindaklanjuti
3.	Spesifikasi Produk	Penyelesaian Produk akan diselesaikan	Meneliti dan memeriksa berkas hasil dari		Hambatan pada perekaman KTP Kecamatan tidak bisa	Telah ditindaklanjuti

		dengan spesifikasi produk yang di harapkan pemohon di Kecamatan.	pengajuan pemohon sehingga hasilnya tepat dengan apa yang di harapkan oleh pemohon		melayani diarahkan ke Dispendukcapil hanya cetak KTP kita dan akan kita ajukan ke Dispendukcapil dengan komitmen sudah memberikan informasi pada pemohon bila KTP bisa diambil 1 minggu.	
4.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana akan disesuaikan dengan tenaga yang ada di Kecamatan	Diadakan rapat intern Kecamatan dipimpin Camat dan dihadiri oleh semua kasi/ kasu		SDM di Kecamatan terbatas	Telah ditindaklanjuti

Berdasarkan data diatas maka dapat diketahui bahwa rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/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. Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi Standart Pelayanan di desa
2. Mempercepat Pelayanan yang tidak tuntas di Kecamatan Contohnya Cetak KTP
3. Menerapkan Budaya 5S kepada petugas pemberi layanan serta mengarahkan pemohon layanan sesuai standart pelayanan yang ada
4. Mempublikasi jenis layanan dan mekanisme dan prosedur pelayanan.
5. Melakukan kegiatan pelayanan yang transparan dan bebas korupsi dengan cara membuat kode etik pemberi layanan yang isinya memberikan sanksi tegas apabila terbukti menerima imbalan dalam memberi layanan.
6. Melakukan pengawasan dan monitoring terhadap pemberi layanan dalam memberikan layanan agar terhindar dari praktik korupsi.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Kunir Kabupaten Lumajang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,44 versi Menpan RB dan 84,39 Versi KPK. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Kunir 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 kualitas prasarana dan sarana, kompetensi pelaksana, perilaku Pelaksana
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai yang tinggi atau baik dan patut untuk dipertahankan yaitu biaya tarif, pengelolaan pengaduan Persyaratan Pelayanan dan transparansi pelayanan
- Kecamatan Kunir juga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut pada tahun 2023 sebanyak 100 %.
- Selanjutnya guna peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang Kecamatan Kunir berkomitmen untuk selalu melakukan perbaikan secara konsisten dan berkelanjutan.

Lumajang, 19 Agustus 2024

**Kecamatan Kunir**  
  
*[Handwritten Signature]*  
**M. IRON ROSYADI, MA**  
NIP. 19770309 200501 1 003

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

Pertanyaan Jawaban Setelan

Bagian 1 dari 4


### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Assalamualaikum Wr. Wb.  
Selamat pagi / siang / malam  
Salam sejahtera bagi kita semua

Saat ini kami dari Pemerintah Kecamatan Kunir, sedang melakukan survei kepuasan masyarakat tribulan 4 tahun 2023 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Jawaban yang Bapak / Ibu / Saudara berikan dapat memberikan kontribusi bagi kami dalam upaya perbaikan secara berkelanjutan, khususnya yang terkait langsung dengan pelayanan kami, sehingga pelayanan kami ke depan menjadi semakin lebih baik.  
Atas perhatian, bantuan dan partisipasi yang diberikan kami sampaikan terimakasih.

Catatan : Periode pengisian dan pengumpulan kuesioner : 14 - 29 Desember 2023

Tanggal pengisian kuesioner \*

Bulan, hari, tahun 

Jenis Kelamin \*

*Tandai satu oval saja.*

Laki-Laki

Perempuan

2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



Lampiran I Surat Pelaksa  
Nomor  
Tanggal

DATA PENGGUNA LAYANAN  
PADA UP3 KECAMATAN KUNIR  
PERIODE SEMESTER PERTAMA TAHUN 2024

NO	NAMA PENGGUNA LAYANAN	ALAMAT PENGGUNA LAYANAN	TANGGAL MENERIMA LAYANAN	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA
1	FIQIH MAULIDATUS	KARANGLO	02 JANUARI 2024	KARTU IDENTITAS ANAK
2	FIRNANDA MEGA ARDITA	KUNIR LOR	02 JANUARI 2024	KARTU TANDA PENDUDUK
3	MUJIANA ( 3 KTP )	DOROGOWOK	02 JANUARI 2024	KARTU TANDA PENDUDUK
4	FIRNANDA DAN NANANG KOSIM	KEDUNG MORO	02 JANUARI 2024	KARTU TANDA PENDUDUK
5	DIAN AMBARWATI	KABUARAN	02 JANUARI 2024	KARTU TANDA PENDUDUK
6	SEPTIN YULIA	KABUARAN	02 JANUARI 2024	KARTU TANDA PENDUDUK
7	YULIS ASOKA	KUNIR KIDUL	02 JANUARI 2024	KARTU KELUARGA
8	IMAM SYAFI'	JATIGONO	02 JANUARI 2024	KARTU KELUARGA
9	EVI FAUZIATUR ROHMAH	JATIREJO	02 JANUARI 2024	KARTU KELUARGA
10	KHAIRIMIZA ARDINI	JATIGONO	03 JANUARI 2024	KARTU KELUARGA
11	FIRDA SEPTIANA	JATIGONO	03 JANUARI 2024	KARTU KELUARGA
12	SITI HOTIJAH	KEDUNG MORO	03 JANUARI 2024	KARTU KELUARGA
13	M. AMIN HENDRA	KUNIR KIDUL	03 JANUARI 2024	KARTU KELUARGA
14	ASMAUL HUSNA	JATIREJO	03 JANUARI 2024	KARTU KELUARGA
15	TUANA	SUKOREJO	03 JANUARI 2024	KARTU KELUARGA
16	SELAMI	SUKOREJO	03 JANUARI 2024	KARTU TANDA PENDUDUK
17	KHOLILA RAHMAWATI	KEDUNG MORO	03 JANUARI 2024	KARTU TANDA PENDUDUK
18	ROHMAH KHOLILA	KEDUNG MORO	03 JANUARI 2024	KARTU IDENTITAS ANAK
19	KHOMSI	KEDUNG MORO	03 JANUARI 2024	KARTU IDENTITAS ANAK
20	FARIN EKO S	SUKOSARI	04 JANUARI 2024	AKTA KELAHIRAN
21	ABDUL MU'IN	KUNIR KIDUL	04 JANUARI 2024	KARTU KELUARGA
22	DENAFEA ANINDYA SAFIRA	SUKOREJO	04 JANUARI 2024	KARTU KELUARGA
23	EFI KRISTINA	KABUARAN	04 JANUARI 2024	KARTU KELUARGA