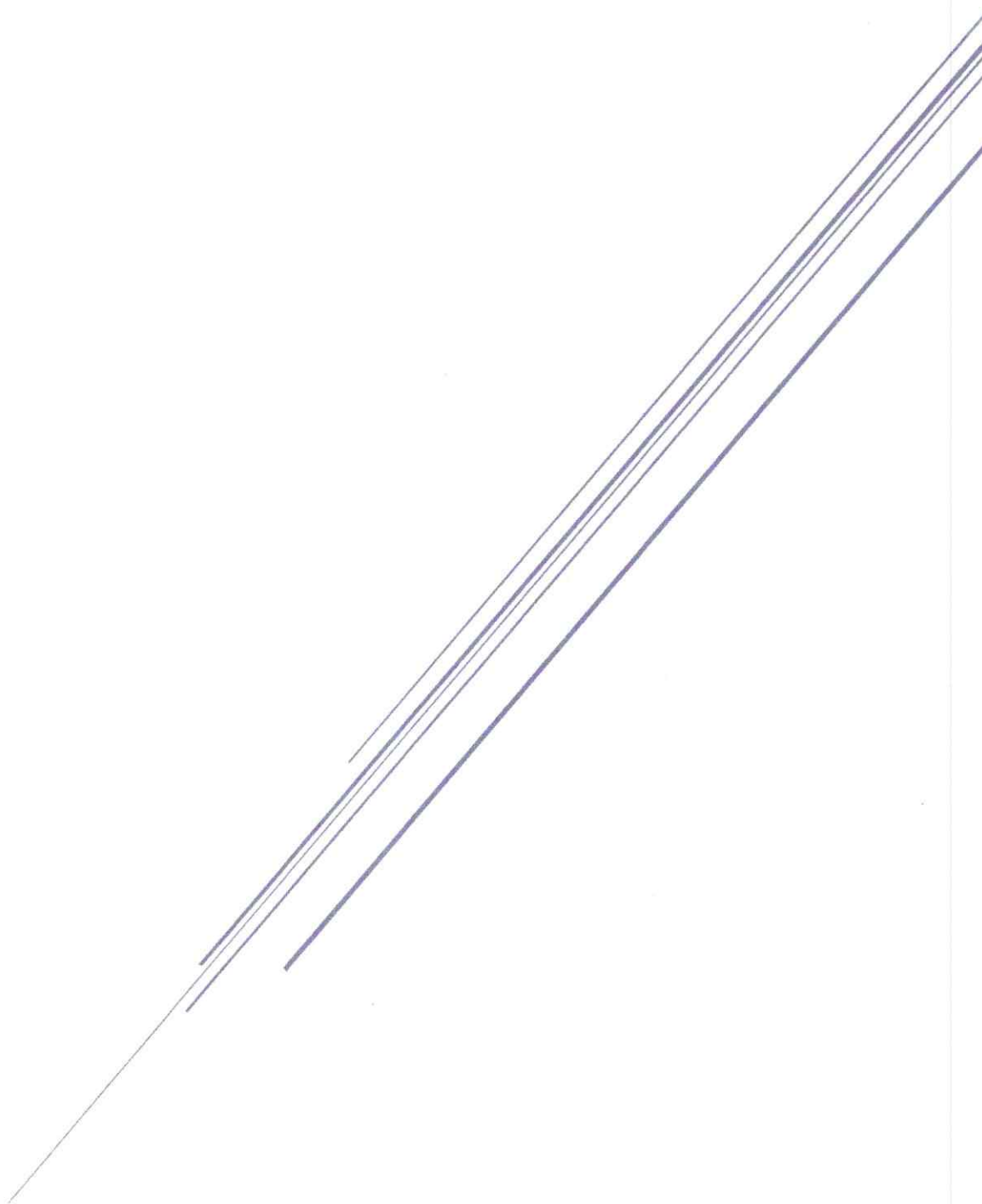


# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIBULAN III TAHUN 2022

BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN LUMAJANG



**BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN LUMAJANG**

Jl. Ahmad Yani No. 25 Telp. (0334) 893193 Fax. 893193

Email : [bkd@lumajangkab.go.id](mailto:bkd@lumajangkab.go.id)

LUMAJANG - 67316

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, taufik serta hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tribulan III tahun 2022 pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang ini.

Komitmen unit pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang untuk menyelenggarakan pelayanan prima didukung dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran dan melakukan peningkatan berkesinambungan di segala aspek pelayanan.

Laporan SKM dibuat sebagai dasar evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan kepegawaian. Dengan SKM ini diharapkan adanya masukan dari masyarakat berupa penilaian objektif atas kinerja Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang selama menjalankan tugas dan fungsinya membantu Bupati melaksanakan pelayanan di Kepegawaian. Data Kuesioner ini akan diolah yang kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program di masa mendatang.

Penyusunan SKM ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Akhirnya kami sampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada masyarakat Lumajang yang telah mengurus atau melengkapi urusan kepegawaiannya, semoga respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam survei kepuasan masyarakat ini dapat meningkatkan kinerja petugas pelayanan publik dibidang kepegawaian.

Lumajang, 10 Oktober 2022  
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
  
AKHMAD TASEK HIDAYAT, S.H., M.Hum.  
19660710 199203 1 007

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	1
<b>DAFTAR ISI</b> .....	2
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	3
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan SKM .....	3
1.3 Metode .....	3
1.4 Tim SKM .....	4
1.5 Jadwal SKM .....	5
<b>BAB II ANALISIS</b> .....	6
2.1 Data Kuesioner .....	6
2.2 Perhitungan .....	12
2.3 Deskripsi Hasil Analisis .....	16
<b>BAB III PENUTUP</b> .....	18
3.1 Kesimpulan .....	18
3.2 Saran .....	18
3.3 Lampiran .....	18

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) wajib dilaksanakan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Permenpan 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.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Hasil survey ini nantinya akan dijadikan acuan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang dalam memperbaiki kinerja pelayanan.

### **1.2 Tujuan SKM**

#### **a. Tujuan**

Tujuan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat di Kabupaten Lumajang sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang, serta untuk mendapatkan data yang obyektif tentang kondisi riil pelaksanaan pelayanan publik terkait Kepegawaian Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang dalam kurun waktu Juli sampai dengan September 2022.

#### **b. Sasaran**

Sasaran dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah mendorong partisipasi masyarakat di Kabupaten Lumajang sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

### **1.3 Metode**

#### **a. Metode pengolahan data**

Data yang masuk di pilah – pilah dan dikategorikan menjadi :

##### **1. Nilai Persepsi**

Nilai yang diberikan untuk setiap jawaban, berkisar dari angka 1 sampai dengan 4.

##### **2. Nilai interval**

Selisih nilai persepsi terkecil (1,00) dan terbesar (4,00) dibagi 4, besarnya nilai interval adalah 0,75.

##### **3. Nilai dasar**

Nilai tertinggi (100) dibagi banyaknya kategori nilai persepsi (4 buah), besarnya nilai dasar adalah 25.

4. Nilai interval konversi

Nilai interval SKM (0,75) dikali nilai dasar (25), besarnya nilai interval konversi SKM adalah 18,75.

5. Nilai indeks / nilai rata – rata tetimbang per unsur

Nilai rata – rata per unsur dikali 0,111.

6. Nilai rata – rata per unsur pelayanan

Jumlah nilai masing – masing unsur pelayanan dibagi jumlah responden.

7. Nilai SKM unit pelayanan

Nilai indeks dikali nilai dasar (25).

Berikut adalah tabel yang digunakan dalam penyusunan nilai SKM unit pelayanan :

No.	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 - 3,0644	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

**b. Perangkat Pengolahan**

Kuesioner yang masuk diolah secara manual, kemudian dijabarkan ke dalam form Badan Kepegawaian Daerah.

**c. Pengujian Kualitas Data**

Pendapat masyarakat yang dijangkau melalui kuesioner analisisnya dipertajam dengan memilah-milah responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama dan jenis pelayanan yang diurus, informasi ini dibutuhkan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

**1.4 Tim Survei Kepuasan Masyarakat**

Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2022 dengan susunan keanggotaan sebagai berikut:

- a. Pengarah : Kepala Badan
- b. Ketua : Sekretaris
- c. Sekretaris : Perencana Muda
- d. Anggota : Staf Sekretariat

### 1.5 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal pelaksanaan survei dilakukan pada bulan Juli sampai bulan September tahun 2022 berikut daftar kegiatan selama tahapan pelaksanaan penyusunan laporan SKM :

No.	Kegiatan	Juli	Agustus	September	Oktober
1.	Persiapan	3-4			
2.	Merumuskan kuesioner	4-5			
3.	Menentukan besaran sampel	4-5			
4.	Melakukan penyebaran kuesioner	6-31	1-28	1-31	
5.	Input data				4-5
6.	Menganalisa data				5-6
7.	Penyusunan laporan				7-8

**BAB II**  
**ANALISA DATA**

**2.1 Kuesioner**

Data kuesioner merupakan data keseluruhan yang menerima layanan.

Data tersebut antara lain :

- a. Form Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat



**KUESIONER SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)**  
**BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN LUMAJANG**

- a. Tgl. survei : ..... f. pendidikan : .....
- b. Jam survei : ..... g. pekerjaan : .....
- c. Jenis kelamin : ..... h. alamat : Desa/Kel. : .....
- d. Usia : ..... Kec. : .....
- e. Jenis pelayanan : ..... Kab./Kota : .....

**PENDAPAT RESPONDEN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK DI**  
**KABUPATEN LUMAJANG**

*(Lingkari salah satu huruf yang Saudara anggap paling sesuai)*

<p>1. Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan.</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> <p>CONTOH :</p> <p>Jika tidak sesuai atau kurang sesuai,</p> <p>➤ pelayanan apa:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>➤ diminta syarat apa :</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>8. Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami</p> <p>a. tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> <p>CONTOH :</p> <p>Jika dianggap tidak sesuai atau kurang sesuai,</p> <p>➤ Mestinya yang diterima berupa produk apa :</p> <p>.....</p> <p>➤ Kenyataannya produk yang diterima berupa apa</p> <p>.....</p>
<p>2. Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas.</p>	<p>9. Kemampuan petugas dalam melayani.</p> <p>a. Tidak mampu</p>

<p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai CONTOH : Jika tidak sesuai atau kurang sesuai, ➤ pelayanan apa: ..... ..... ..... ➤ diminta syarat apa : ..... .....</p>	<p>b. Kurang mampu c. Mampu d. mampu sekali CONTOH : Jika tidak mampu atau kurang mampu, ➤ dalam hal apa : ..... ..... ..... ➤ berkenaan Saudara minta pelayanan apa : ..... .....</p>
<p>3. Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah CONTOH : Jika tidak mudah atau kurang mudah, ➤ pelayanan apa: ..... ..... ..... ➤ sulitnya bagaimana: ..... ..... .....</p>	<p>10. Sikap perilaku petugas a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah c. Sopan/ramah d. Sopan sekali/ramah sekali CONTOH : Jika tidak sopan/tidak ramah atau kurang sopan/kurang ramah, ➤ Berupa sikap atau tutur kata atau perilaku yang bagaimana: ..... ..... ..... ➤ Perkiraan Saudara, apa penyebabnya: ..... ..... .....</p>
<p>4. Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. tepat d. Sangat tepat CONTOH : Jika tidak tepat atau kurang tepat,</p>	<p>11. Kualitas sarpras (sarana dan prasarana). a. Tidak berkualitas / tidak pantas / jelek b. Kurang berkualitas / kurang pantas c. Berkualitas / sesuai d. Berkualitas sekali / sesuai, memadai &amp; nyaman CONTOH : ➤ Jika tidak berkualitas misalnya sarpras yang berupa apa :</p>



<p>➤ pelayanan apa: ..... ..... .....</p> <p>➤ selisih motor/ lebih lamanya berapa menit/ jam/ hari : ..... .....</p>	<p>..... ..... .....</p> <p>➤ Kenapa menurut Saudara sarpras tsb tidak/ kurang berkualitas : ..... ..... .....</p>
<p>5. kecepatan selesainya pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p> <p>CONTOH : Jika tidak cepat atau kurang cepat,</p> <p>➤ pelayanan apa: ..... ..... .....</p> <p>➤ harapan Saudara mestinya bisa dipercepat berapa menit/ jam/ hari : ..... ..... .....</p>	<p>12. Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)</p> <p>a. Kurang sekali b. Kurang c. Cukup d. Memadai</p> <p>CONTOH : Jika kurang atau kurang sekali,</p> <p>➤ Itu sarpras yg mana : ..... .....</p> <p>➤ Berupa sarpras apa : ..... .....</p> <p>➤ Pendapat Saudara, perlu ditambah berapa banyak : .....</p>
<p>6. Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p> <p>CONTOH : Jika tidak sesuai atau kurang sesuai,</p> <p>➤ pelayanan apa: ..... ..... .....</p> <p>➤ selisih ketidaksesuaian itu dari berapa rupiah Rp.</p>	<p>13. Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan</p> <p>a. Tidak ada respon/nihil tanggapan b. Lambat/ogah-ogahan c. Cepat d. Cepat sekali</p> <p>CONTOH : Jika saudara pernah mengalami “tidak ada respon/nihil tanggapan dan lambat/ogah-ogahan”,</p> <p>➤ mengadu lewat apa: ..... .....</p> <p>➤ atau disampaikan ke siapa:</p>

	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>➤ Kenyataannya ditarik/ diminta membayar berapa Rp.</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		<p>.....</p> <p>.....</p> <p>➤ prakteknya baru direspon kapan .....</p> <p>..... jam/ hari/ minggu/ bulan</p>
7.	<p>Mahal murahnya biaya/tariff pelayanan</p> <p>a. mahal sekali</p> <p>b. mahal</p> <p>c. terjangkau</p> <p>d. murah</p> <p>CONTOH :</p> <p>Jika dianggap mahal atau mahal sekali,</p> <p>➤ pelayanan apa:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>➤ berapa bayarnya/ tarifnya/ biayanya Rp.....</p> <p>.....</p> <p>➤ sedangkan yang Saudara anggap terjangkau atau murah itu mestinya berapa Rp.</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	14.	<p>Ketepatan penanganan pengaduan</p> <p>a. Tidak tepat/sangat mengecewakan</p> <p>b. Kurang tepat/mengecewakan</p> <p>c. Tepat/memuaskan</p> <p>d. Sangat tepat/sangat memuaskan</p> <p>CONTOH :</p> <p>Jika saudara pernah mengalami “ketidaktepatan penanganan pengaduan sehingga kecewa”,</p> <p>➤ apa yang Saudara keluhkan/adukan saat itu :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>➤ bagaimana praktek penanganannya :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Hal-hal lain yang perlu disampaikan :

.....

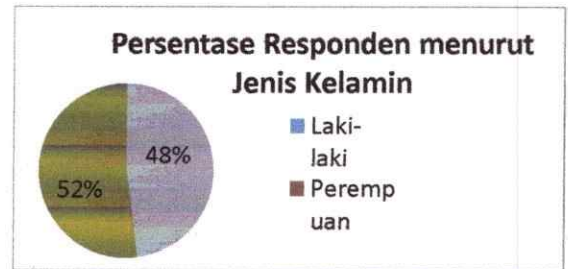
.....

.....

.....

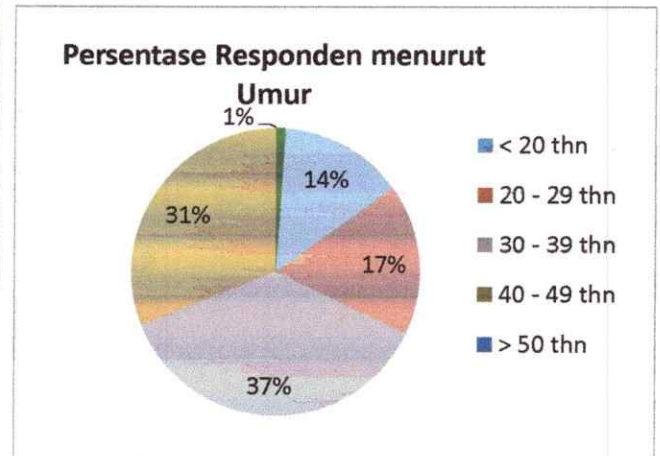
**b. Data responden berdasarkan jenis kelamin**

No.	Ket	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	48	48%
2	Perempuan	52	52%
TOTAL		100	100%



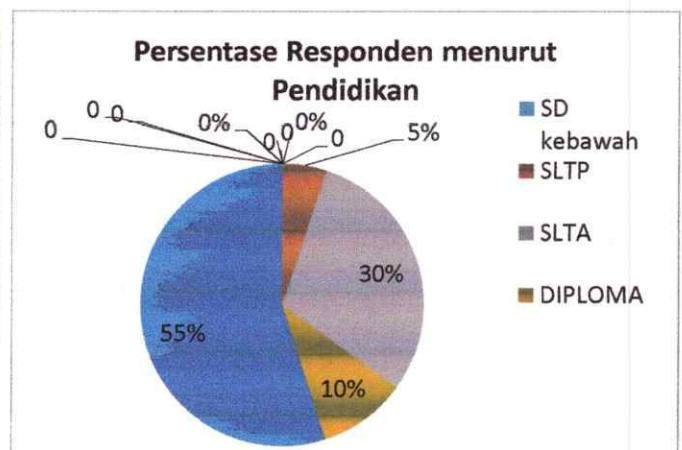
**c. Usia Pemohon**

No.	Ket	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	1	1%
2	20 - 29 thn	14	14%
3	30 - 39 thn	17	17%
4	40 - 49 thn	37	37%
5	> 50 thn	31	31%
TOTAL		100	100%



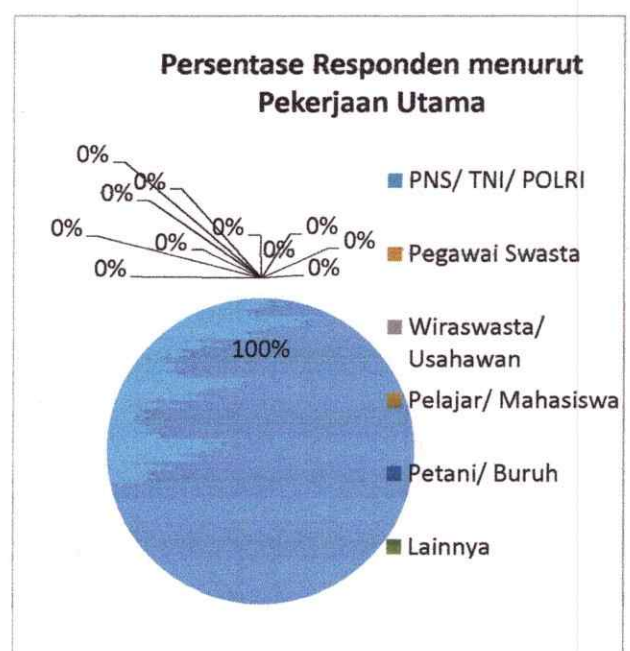
**d. Pendidikan terakhir**

No.	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	0	0%
2	SLTP	5	5%
3	SLTA	30	30%
4	DIPLOMA	10	10%
5	S1	55	55%
6	S2	0	0%
TOTAL		100	100%



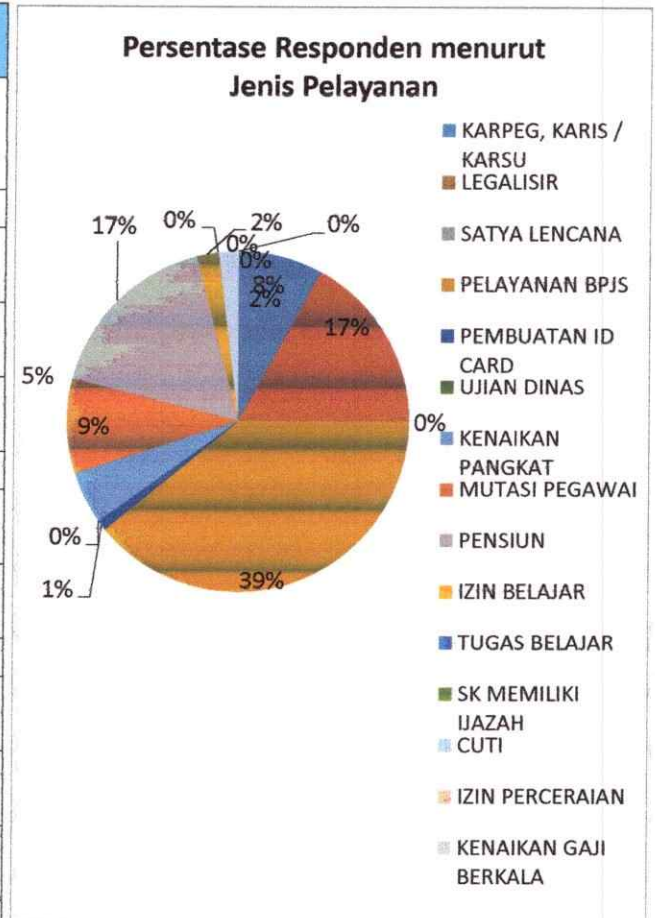
**e. Pekerjaan Utama**

No.	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS/ TNI/ POLRI	100	100%
2	Pegawai Swasta	0	0%
3	Wiraswasta/ Usahawan	0	0%
4	Pelajar/ Mahasiswa	0	0%
5	Petani/ Buruh	0	0%
6	Lainnya	0	0%
TOTAL		100	100%



f. Jenis Layanan

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen
1	KARPEG, KARIS / KARSU	8	8%
2	LEGALISIR	17	17%
3	SATYA LENCANA	0	0%
4	PELAYANAN BPJS	39	39%
5	PEMBUATAN ID CARD	1	1%
6	UJIAN DINAS	0	0%
7	KENAIKAN PANGKAT	5	5%
8	MUTASI PEGAWAI	9	9%
9	PENSIUN	17	17%
10	IZIN BELAJAR	2	2%
11	TUGAS BELAJAR	0	0%
12	SK MEMILIKI IJAZAH	0	0%
13	CUTI	2	2%
14	IZIN PERCERAIAN	0	0%
15	KENAIKAN GAJI BERKALA	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>



2.2 Perhitungan

a. Input Data Kuesioner Indek Kepuasan Masyarakat

Nmr Kuis ioner	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	
1	35	4	2	5	1	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
2	59	5	1	5	1	9	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
3	41	4	2	4	1	8	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
4	51	2	2	5	1	10	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
5	30	5	1	5	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
6	42	5	1	5	1	8	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	48	4	2	5	1	9	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	49	4	1	5	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
9	36	5	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	40	4	2	3	1	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
11	33	5	1	5	1	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
12	34	5	2	3	1	9	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
13	25	5	1	5	1	9	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
14	47	4	2	3	1	9	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
15	29	2	1	5	1	10	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
16	56	5	2	3	1	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3

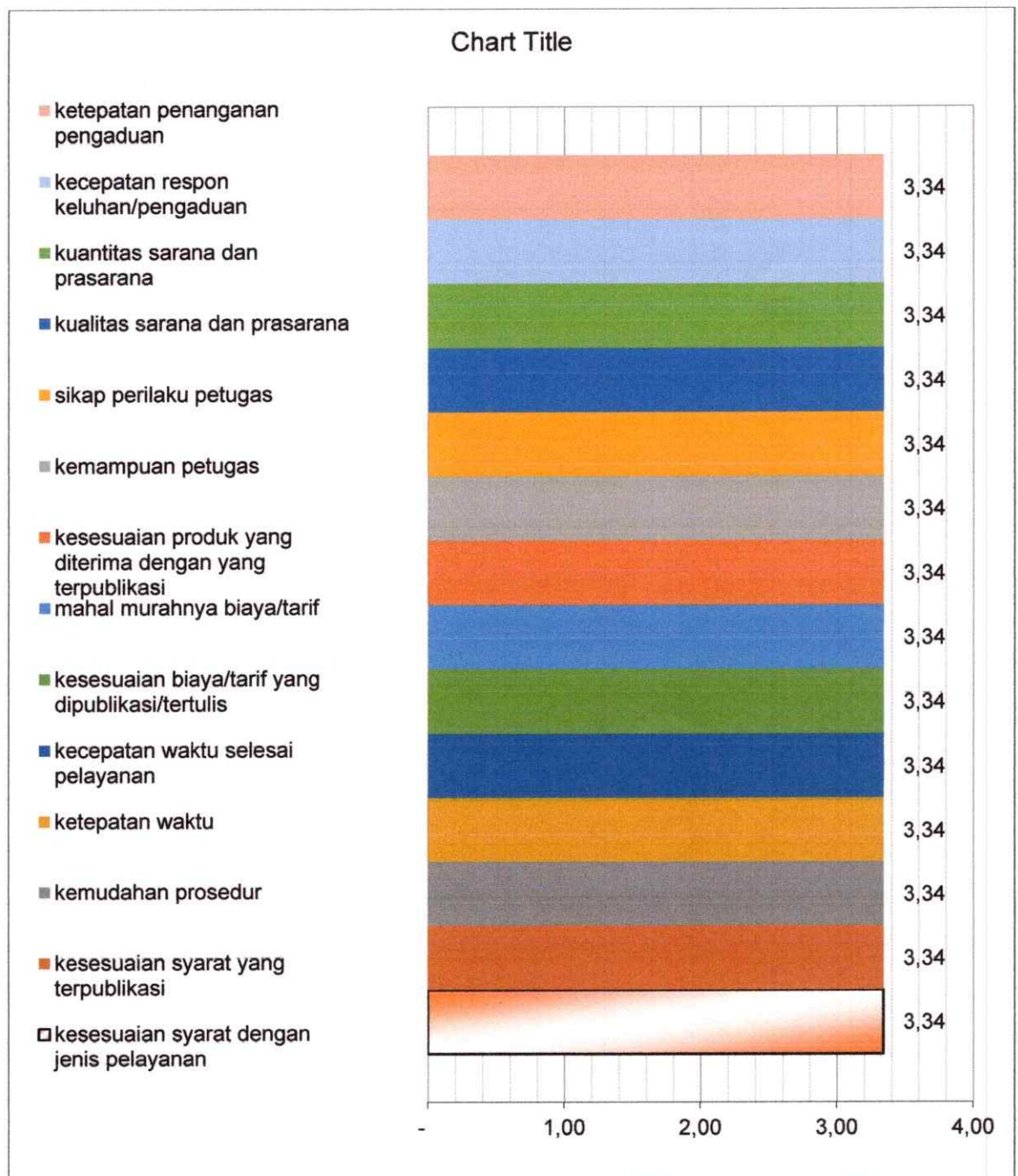
Nmr Kuis ioner	Umu r	Kelom pok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerj aan Utama	Jenis Pelayanan	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14
17	40	4	1	3	1	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
18	59	5	2	5	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
19	41	4	2	3	1	7	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
20	51	5	1	5	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
21	30	4	2	3	1	9	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
22	42	3	2	4	1	9	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
23	48	4	1	5	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
24	35	4	1	5	1	9	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	61	3	2	3	1	9	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
26	43	2	1	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
27	34	4	2	3	1	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	26	3	2	5	1	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
29	43	4	1	3	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
30	47	4	2	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	29	3	1	3	1	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
32	56	2	2	3	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
33	40	4	1	5	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	59	2	2	5	1	1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
35	41	5	1	3	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
36	24	4	2	2	1	9	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
37	55	5	1	5	1	13	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
38	55	4	2	3	1	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
39	42	5	1	5	1	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
40	40	3	2	3	1	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
41	51	4	1	5	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
42	44	4	2	5	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
43	52	3	2	2	1	8	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
44	56	5	1	5	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
45	51	2	2	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
46	40	5	2	5	1	9	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
47	50	2	1	3	1	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
48	36	3	2	5	1	7	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	35	2	2	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
50	44	4	1	3	1	9	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
51	27	3	1	5	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
52	58	4	2	3	1	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
53	34	5	2	5	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
54	41	5	1	5	1	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
55	42	4	2	2	1	9	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
56	32	5	1	5	1	8	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
57	36	3	2	5	1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
58	33	5	1	3	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
59	31	4	2	3	1	9	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
60	32	5	1	5	1	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
61	36	3	2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
62	29	4	1	5	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
63	35	1	1	4	1	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
64	47	2	2	3	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
65	38	5	1	5	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Nmr Kuis ioner	Umu r	Kelom pok Umur	Jenis Kelam in	Pendidik an Terakhir	Pekerj aan Utama	Jenis Pelaya nan	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 1 0	U 1 1	U 1 2	U 1 3	U 1 4
66	49	4	2	5	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
67	43	5	1	5	1	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
68	35	2	2	5	1	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
69	27	4	2	3	1	7	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
70	34	3	1	5	1	8	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
71	31	5	1	2	1	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
72	49	5	2	5	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
73	51	4	2	3	1	13	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
74	56	3	1	5	1	8	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	29	4	2	3	1	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
76	58	3	1	5	1	1	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
77	24	4	2	3	1	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	37	4	1	5	1	1	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
79	28	3	2	5	1	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
80	34	4	1	5	1	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
81	40	3	2	5	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
82	51	3	2	5	1	1	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5
83	51	4	1	3	1	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
84	44	5	1	5	1	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
85	36	5	2	5	1	8	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
86	23	5	1	5	1	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
87	56	2	2	4	1	8	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	29	5	1	5	1	9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
89	58	4	2	5	1	8	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
90	24	3	1	5	1	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
91	37	2	2	5	1	1	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
92	28	4	1	5	1	9	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
93	34	4	2	4	1	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
94	30	2	1	5	1	7	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
95	40	5	1	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
96	40	4	1	5	1	7	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
97	51	5	2	4	1	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
98	44	4	1	3	1	9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
99	52	2	2	5	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
100	56	5	1	4	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3

**b. Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat dalam Bentuk Grafik**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,34
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,34
3	kemudahan prosedur	3,34
4	ketepatan waktu	3,34
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3,34
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3,34
7	mahal murahnya biaya/tarif	3,34

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,34
9	kemampuan petugas	3,34
10	sikap perilaku petugas	3,34
11	kualitas sarana dan prasarana	3,34
12	kuantitas sarana dan prasarana	3,34
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,34
14	ketepatan penanganan pengaduan	3,34
Rata-rata Tertimbang		3,34



## 2.3 Deskripsi Hasil Analisa

Periode survei Juli s.d. September 2022

No.	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan	Total Bobot	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan	
1	2	3	4	5	6	
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	339	6	3,39
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	339	2	3,39
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	339	4	3,39
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	339	18	3,39
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	339	2	3,39
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	339	1	3,39
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	339	3	3,39
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	339	5	3,39
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	339	12	3,39
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	339	9	3,39
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana)	339	8	3,39
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	339	7	3,39
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	339	2	3,39
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	339	12	3,39
<b>Nilai Hasil Survei</b>			<b>83,50</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>	

Ket :

Total bobot (kolom 4) = 84.75

Jumlah RTMK (kolom 5) = jumlah responden yang tidak menjawab atau mengisi pertanyaan kuisisioner

Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = total bobot dibagi dgn jumlah responden

REKAPITULASI LAIN -LAIN :

1. Perkiraan Jumlah Populasi : 7000
2. Jumlah Responden : 100
3. Usia Responden Terbanyak : 30 - 39 thn
4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : S1



5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Perempuan
6. Pekerjaan Responden Terbanyak : PNS/ TNI/ POLRI
7. Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
- a. KARPEG, KARIS / KARSU
  - b. LEGALISIR
  - c. SATYA LENCANA
  - d. PELAYANAN BPJS
  - e. PEMBUATAN ID CARD
  - f. UJIAN DINAS
  - g. KENAIKAN PANGKAT
  - h. MUTASI PEGAWAI
  - i. PENSIUN
  - j. IZIN BELAJAR
  - k. TUGAS BELAJAR
  - l. SK MEMILIKI IJAZAH
  - m. CUTI
  - n. IZIN PERCERAIAN
  - o. KENAIKAN GAJI NERKALA
8. Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 , yang terbanyak menimbulkan ketidak puasan pelayanan apa?  
Jenis pelayanan
9. Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana?  
unsur waktu penyelesaian yakni kecepatan waktu selesai pelayanan

## BAB III PENUTUP

### 3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang terhadap masyarakat di daerah Kabupaten Lumajang, khususnya masyarakat yang mengurus urusan Kepegawaian, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang mencapai nilai yang baik, yaitu 84.75 yang berarti baik atau dalam istilah responden memuaskan. Dengan terukurnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang.

### 3.2 Saran atau Rekomendasi

Agar suatu program, kegiatan dan sub kegiatan yang dilaksanakan memenuhi target sesuai dengan apa yang diharapkan, maka ada komponen – komponen dasar yang harus dipenuhi. Dalam bidang kepegawaian komponen – komponen yang berperan besar dalam mewujudkan keberhasilan program, kegiatan dan sub kegiatan seperti yang diamanatkan oleh sasaran rencana strategis Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang yaitu “Meningkatnya kualifikasi pendidikan ASN, Meningkatkan Kinerja ASN, Meningkatkan Disiplin ASN, Meningkatkan Kompetensi ASN “. Maka berikut ini saran atau rekomendasi :

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
2. Perlu upaya peningkatan pengadaan sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat agar aman dan nyaman dalam memperoleh informasi kepegawaian.
3. Tim menyarankan kepada petugas pelayanan Badan Kepegawaian daerah Kabupaten Lumajang untuk memberikan briefing, bimtek atau diklat terhadap personel Badan Kepegawaian Daerah agar lebih meningkatkan profesionalitas tupoksinya sehingga masyarakat yang memerlukan layanan kepegawaian lebih profesional.
4. Agar unit pelayanan pada Badan Kepegawaian daerah Kabupaten lumajang dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan penyediaan sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang memadai bagi pengguna pelayanan.

### 3.3 Lampiran

Lumajang, 10 Oktober 2022  
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
  
AKHMAD TAJEIK HIDAYAT, S.H., M.Hum.  
NIP. 19660710 199203 1 007

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
KABUPATEN LUMAJANG**

**TRIBULAN III TAHUN 2022**

<b>NILAI IKM</b>
<b>84,75</b>

<b>NAMA LAYANAN :</b>	
<b>RESPONDEN</b>	
<b>JUMLAH</b>	<b>: 100</b>
<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>: L : 51</b>
	<b>P : 49</b>
<b>PENDIDIKAN</b>	<b>: SD : 0</b>
	<b>SMP : 1</b>
	<b>SMA : 29</b>
	<b>DIII : 11</b>
	<b>S1 : 59</b>
	<b>S2 : 0</b>
<b>PERIODE SURVEI</b>	<b>: JULI s.d. SEPTEMBER 2022</b>

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**