

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

(SKM)

TRIWULAN I TAHUN 2022



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN PASRUJAMBE**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kahadirat Allah SWT, atas segala Rahmat, Taufik dan Hidayah- nya karena dengan perkenan dan Ridho-nya penyusunan Survei Kepusana Masyarakat (SKM) di bagian Pelayanan Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang Triwulan I Tahun 2022 dapat Diselesaikan.

Ole sebab itu dalam rangka keberhasilan dalam pelaksanaan Pola Pelayanan ini besar harapan kami adanya penyempurnaan program baik dari Dinas atau instansi tekhnis Pemerintah Kabupaten Lumajang ataupun dari Organisasi swasta sehingga dapat menciptakan sinergi dalam mendukung percepatan pelayanan dan kepuasan pelanggan / masyarakat.

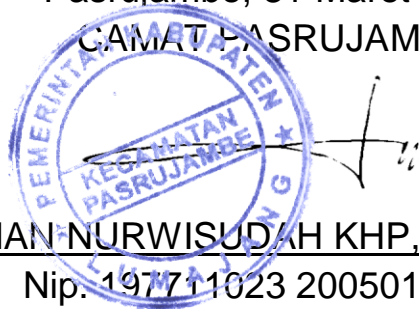
Di dalamnya terdapat gambaran capaian kinerja selama bulan Januari sampai Maret Tahun 2022, didalam laporan ini menjabarkan akan keberhasilan maupun ketidak berhasilan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang memuat gambaran tingkat keberhasilan Kinerja di Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang.

Demikian Laporan Survei Masyarakat, semoga dapat bermanfaat untuk perbaikan perencanaan, penilaian dan perbaikan pelaksanaan program dan kegiatan, peningkatan kinerja serta penilaian kinerja.

Pasrujambe, 31 Maret 2022

CAMAT PASRUJAMBE



DIAN NURWISUDAH KHP,S.Psi,MM

Nip. 197711023 200501 1 009

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagaimana amanat pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan public wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun indicator dan metodologi pelaksanaan SKM yang digunakan oleh bagian Organisasi sepenuhnya merujuk pada lampiran Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 14 tahun 2017 dimaksud.

1.2 Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dilakukan SKM adalah :

1. Mengatahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan public
2. Mendapatkan saran dan/ atau masukan tertulis dari masyarakat yang terdokumentasikan dalam kuesioner SKM.
3. Memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat tingkat Kabupaten.
4. Sebagai bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan/atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

1.3 Metode

Survei dilakukan secara periodic setiap Tribulanan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan public. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Selanjutnya, untuk teknik pelaksanaan survey digunakan Kuisisioner, yaitu 50 Jumlah responden tidak pernah di batasi. Hal ini karena seluruh penerima layanan pada Kecamatan Pasrujambe adalah 50 Dengan total jumlah responden 200

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 14 Pertanyaan guna menjawab 9 unsur, yaitu persyaratan; system, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/ tarif, produk layanan ; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; serta sarana dan prasarana.

1.4 Tim SKM

Tim pelaksana SKM (terlampir) berasal dari internal....., terdiri dari

- a. Ketua : Drs. RASMIN
- b. Sekretaris : HERMANTO (Kasi Yanmum)
- c. Anggota :
 1. SUGITO (Staf)
 2. ENI KUSRINI (Staf)
 3. CICI SELFIYAH (Staf)
 4. DWI PERWITA NINGTYAS (Staf)
 5. HASANUDIN

1.5 Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM tribulan I adalah Januari s/d Maret 2022

BAB II ALISIS

2.1. Data Kuesioner

A. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner SKM Triwulan I tahun 2022

ΣJenis Kelamin Responden			ΣUsia Responden antara											
Pria	Wanita	Total	< 20	20-29	30-39	40-49	> 50	Total	PNS	P.swasta	Wiraswasta	Pelajar	Petani	Lainnya
16	34	50	9	25	13	3	0	50	8	7	11	13	1	10

Catatan:

- Usia responden terendah: 20 Pria (pria / wanita* dengan pekerjaan Petani)
- Usia responden tertinggi : 34 (Pria / wanita * dengan pekerjaan Pelajar)

B. Tabel hasil olah data SKM berdasarkan pengelompokan jenis pelayanan, termasuk perbandingan dengan hasil SKM Tribulan / Semester / Tahun *)sebelumnya :

No.	Pengelompokan Jenis Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Elektronik Yang diisi Oleh Responden	Σ Resaponden tiap jenis layanan	Nilai IKM jenis layanan
1.	Kartu Keluarga	10	20,00
2.	KTP – EL	16	32,00
3.	KIA	6	12,00
4.	Surat Pindah	3	6,00
5.	Akte Kalahiran	6	12,00
6.	Akta Kematian	5	10,00
7.	IMB	2	4,00
8.	SIUMK	2	4,00
	Jumlah dan rata - rata	50	100

Catatan :

- IKM Terendah ada IMB dan SIUMK pelayanan, yakni 2,dengan nilai IKM 4,00
- IKM Tertinggi adalah KTP-EL pelayanan 16 Dengan nilai IKM 32,00

2.2. Perhitungan

Berdasarkan table hasil olah data SKM TRibulan I Diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari 50 yang merupakan penerima layanan dari 8 Unsur

- a. Nilia interval konversi : 76,72
- b. Mutu pelayanan: Kami siap memberikan pelayanan yang terbaik
- c. Kinerja unit pelayanan : - Kecepatan dan ketepatan waktu
- Keramahan dan kesopanan

- Hubungan yang baik dengan masyarakat
- Kecekatan
- Penampilan

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori Baik dengan nilai rata – rata akumulatif adalah 76,72, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan target nilai IKM yang tertuang pada RP JMD 2018 – 2023 untuk tahun 2022, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan tidak mencapai) target kinerja, mengingat target kinerja pada indikator kinerja nilai IKM Pemkab Lumajang tahun 2022 adalah 88.7, sehingga nilai IKM Kecamatan Pasrujambe tidak mendukung) capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Kecamatan Pasrujambe di persepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang di peroleh yaitu 76,72 nilai IKM yang diperoleh dari 14 Unsur
2. Unsur Pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan.
3. Dari 14 Unsur pelayanan yang memiliki NRR terendah adalah kualitas sarana dan prasarana, Kuantitas sarana dan prasarana
4. Hal – hal yang mungkin dapat mempengaruhi scoring pelanggan dalam pengisian :
 - a. Printer KTP – EL Rusak sehingga menghambat target yang seharusnya di capai yaitu SAHAJA (satu jam saja)
 - b. Pemahaman masyarakat pengguna layanan tentang prosedur pelayanan maupun persyaratan yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan kependudukan.

3.2. Saran / Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik
- b. Perlu upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan dan prosedur pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan metode simulasi.
- c. Tim menyarankan kepada petugas pelayanan di kecamatan Pasrujambe lebih meningkatkan kedisiplinan dengan mentaati ketentuan jam kerja pelayanan serta melayani pemohon sesuai dengan nomor antrian yang telah ada.
- d. Agar unit pelayanan pada Kecamatan Pasrujambe dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan penyediaan sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang memadai bagi pengguna pelayanan.