

**LAPORAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
TRIWULAN I  
TAHUN 2022**



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
KECAMATAN JATIROTO**  
Jalan Gajah Mada No. 02 Telp (0334) 321 465  
*Email : kec\_jatiroto@lumajangkab.go.id*  
**JATIROTO – 67355**

## KATA PENGANTAR

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat. Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean government).

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (good governance) adalah keikutsertaan masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai atau umpan balik terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan (implementasi) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan..

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Jatiroto Triwulan I Tahun 2022 dapat terselesaikan. Buku ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Pemerintah Kecamatan Jatiroto. Sebagaimana diketahui bersama bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Jatiroto, 4 April 2022  
CAMAT JATIROTO  
  
**IWAN HADI PURNOMO, S.STP., MM**  
NIP. 19750921 199602 1 002

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....

Daftar isi .....

### I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang .....

1.2. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) .....

1.3. Metode .....

1.4. Tim SKM .....

1.5. Jadwal Pelaksanaan SKM .....

### II. ANALISIS

2.1. Data Kuesioner .....

2.2. Perhitungan .....

2.3. Diskripsi Hasil Analisis .....

### III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

3.1. Kesimpulan .....

3.2. Saran dan Rekomendasi .....

Lampiran-Lampiran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

# 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 publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun indikator dan metodologi pelaksanaan SKM yang digunakan oleh Bagian Organisasi sepenuhnya merujuk pada lampiran Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksud.

## 1.3. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

1. Mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
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 periodik setiap triwulan 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 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.

Selanjutnya, untuk teknik pelaksanaan survei digunakan untuk mengisi kuesioner, yaitu 100 jumlah responden.

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 9 (Sembilan) pertanyaan guna menjawab 9 (Sembilan) unsur, yaitu

1. Kejelasan persyaratan
2. Kesesuaian Prosedur
3. Ketepatan Waktu
4. Pembebanan Biaya
5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
6. Kemampuan / Keahlian Petugas
7. Kesopanan / Kearamahan Petugas
8. Kesesuaian Standar Pelayanan
9. Kepuasan Penanganan Pengaduan.

#### **1.4. Tim SKM**

Tim pelaksana SKM (*terlampir*) berasal dari internal Kecamatan Jatiroto, terdiri dari :

- a. Camat Jatiroto
- b. Sekretaris Kecamatan Jatiroto
- c. Kasi Pelayanan Umum
- d. Staf Pelayanan Umum

#### **1.2. Jadwal Pelaksanaan SKM**

Pelaksanaan SKM triwulan I adalah Januari sampai Maret 2022

## BAB II ANALISIS

### 2.1. Data Kuesioner

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

∑ Jenis Kelamin Responden			∑ Usia Responden antara						Status Pekerjaan		
Pria	Wanita	Total	20-28	29-36	37-44	45-52	53-60	Total	Pelajar	Wiraswasta	Total
47	53	100	20	27	31	12	10	100	4	1	5

Catatan :

- Usia responden terendah : 17 tahun (Pria / Wanita\* dengan pekerjaan Pelajar)
- Usia responden tertinggi : 60 tahun (Pria / Wanita\* dengan pekerjaan Wiraswasta/Usahawan)

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

No	Pengelompokan Jenis Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Elektronik Yang Diisi Oleh Responden	∑ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1.	Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	13	13,00 %
2.	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)	25	25,00 %
3	Akte Kelahiran	20	20,00 %
4	Akte Kematian	5	5,00 %
5	Santunan Kematian	3	3,00 %
6	Surat Pindah	10	10,00 %
7	KIA	12	12,00 %
8	IMB	0	0,00 %
9	SKTM (tidak mampu) dan Lain-lain	12	12,00 %
	Jumlah dan Rata-Rata	100	100 %

Catatan :

- IKM Terendah ada 1 pelayanan, yakni IMB, dengan nilai IKM 0 % (nol)
- IKM Tertinggi adalah 1 Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) dengan nilai IKM 25,00 %

## 2.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Triwulan I Tahun 2022 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari masyarakat yang merupakan penerima layanan dari Kecamatan Jatiroto :

- a. Nilai interval konversi : **92,07 %**
- b. Mutu pelayanan : **A**
- c. Kinerja unit pelayanan : **Sangat Baik**

## 2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategoriikan **Sangat Baik** dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 92,07 %, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan target nilai IKM yang tertuang pada RPJMD 2018 – 2023 untuk tahun 2021, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **mencapai / tidak-mencapai\*)** target kinerja, mengingat target kinerja pada indikator kinerja nilai IKM Pemkab Lumajang tahun 2022 adalah 83, sehingga nilai IKM 92.07 % **mendukung / tidak-mendukung\*)** capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemerintah Kabupaten Lumajang.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

Gambaran dan analisa hasil capaian indeks Kepuasan masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Jatiroto Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan public. Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nilai IKM Tahun 2022 Triwulan I pada Kecamatan Jatiroto Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur sebesar 92,07. Artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Jatiroto Kabupaten Lumajang dikategorikan Sangat Baik.
2. Responden berjumlah 100 orang yang merupakan pengguna layanan terbanyak pada rentang usia 37 sampai 44 tahun dan kebanyakan didominasi oleh perempuan. Sedangkan tingkat pendidikan yang terbanyak pada pengguna pelayanan adalah SMA dengan pekerjaan Lain-lain.
3. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu Kejelasan Persyaratan (3,51) sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu Pembebanan Biaya (3,99).
4. Secara umum saran yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan harapan agar pelayanan kantor Kecamatan Jatiroto terus ditingkatkan

#### **3.2. Saran / Rekomendasi**

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (decision maker) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan misi dan visi kantor Kecamatan Jatiroto Kabupaten Lumajang “ ***Terwujudnya pelayanan Prima, Transparan dan Sepenuh Hati*** “

Disisi lain pengguna layanan baik yang berasal dari masyarakat maupun Pegawai Negeri Sipil (PNS) diharapkan ikut membantu, dalam artian melengkapi syarat berkas-berkas layanan dalam rangka memudahkan proses pelayanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.



Secara umum dengan persepsi dan penilaian yang “ SANGAT BAIK “ dari masyarakat, tentu masih ada hal-hal tertentu yang perlu mendapatkan perhatian terutama dalam menindaklanjuti saran perbaikan dari responden yang telah disebutkan diatas.

Jatiroto, 4 April 2022

CAMAT JATIROTO



IWAN HADI PURNOMO, S.STP., MM.

NIP. 19750921 199602 1 002