



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
KECAMATAN JATIROTO

Jalan Gajah Mada Nomor 02 Telepon ( 0334 ) 321465  
Email : kec\_jatiroto@lumajangkab.go.id  
JATIROTO 67355

Jatiroto, 7 April 2023


Nomor : 065 / 260 /427.97/2023  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Laporan Hasil SKM Periode Triwulan I  
Tahun 2023**

K e p a d a  
Yth. Bupati Lumajang  
Cq. Kepala Bagian Organisasi  
Setda Kabupaten Lumajang  
di-  
LUMAJANG

Menindaklanjuti surat Sekretaris Daerah Kabupaten Lumajang tanggal 14 Februari 2022 nomor : 065/ 1337 /427.16/2021 perihal Pelaksanaan dan Pelaporan SKM & FKP Tahun 2022.

Bersama ini kami kirimkan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan I Tahun 2023 Kecamatan Jatiroto sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa.

CAMAT JATIROTO  
  
**KUTUM HADI KASIYAN, SH**  
NIP. 19680407 198903 1 006

REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT OPD/UNIT KERJA  
UNTUK PERIODE SURVEI TRIWULAN I TAHUN 2023

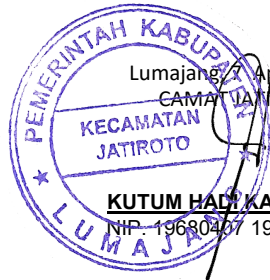
No	Unsur Pelayanan	Kuisoner				
		Pertanyaan	Jumlah Nilai	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan	
1	2	3	4	5	6	
1	Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	1	Bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan persyaratan dalam pelayanan di unit ini ?	361	0	3.61
2	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)	2	Bagaimanakah kesesuaian prosedur yang ditetapkan dalam melayani masyarakat ?	358	0	3.58
3	Akte Kelahiran	3	Bagaimana ketepatan waktu pelayanan dalam melayani masyarakat ?	351	0	3.51
4	Akte Kematian	4	Bagaimana biaya yang dikenakan/dibebankan kepada masyarakat	400	0	4.00
5	Santunan Kematian	5	Apakah sudah sesuai antara hasil pelayanan yang diberikan dengan hasil	357	0	3.57
6	Surat Pindah	6	Bagaimana kemampuan/keahlian yang dimiliki oleh petugas memberikan pelayanan ?	356	0	3.56
7	KIA	7	Bagaimana kesopanan/keramahan petugas yang memberikan pelayanan ?	357	0	3.57
8	IMB	8	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan ?	358	0	3.58
9	SKTM (tidak mampu) dan Lain-lai	9	Apakah masyarakat yang mendapatkan pelayanan sudah puas dengan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang diberikan ?	391	0	3.91
<b>Nilai Hasil Survei</b>			<b>90,45</b>			

**Keterangan :**

- 1 Jumlah nilai (kolom 4) = berasal dari nilai cakupan pertanyaan dengan jenis jawaban a=1, b=2, c=3 dan d=4 sebanyak responden \*
- 2 Jumlah RTMK (kolom 5) = jumlah responden yang tidak menjawab/mengisi pertanyaan kuisoner
- 3 Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = jumlah nilai dibagi (:) jumlah responden

**REKAPITULASI LAIN-LAIN :**

- 1 Perkiraan Jumlah Populasi : ....
- 2 Jumlah Responden : 100 orang
- 3 Usia Responden Terbanyak : 30 - 39 tahun
- 4 Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : SLTA
- 5 Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Laki - laki - Perempuan (45-55)
- 6 Pekerjaan Responden Terbanyak : Wiraswasta / Usahawan
- 7 Jenis / Bentuk / Ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
  1. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
  2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
  3. Akte Kelahiran
  4. Santunan Kematian
  5. Santunan Kematian
  6. Surat Pindah
  7. KIA
  8. IMB
  9. SKTM (tidak mampu) dan Lain-lain
- 8 Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7, yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa ? **Tidak ada**
- 9 Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat Ketidakpuasan pada unsur mana ? **Tidak ada**



Lumajang, 7 April 2023  
CAMAT JATIROTO

**KUTUM HADI KASIYAN, SH**  
NIP. 19680407 198903 1 006

**KUISIONER SKM  
TRIWULAN I TAHUN 2023**

**DATA UNIT PELAYANAN**

Unit Pelayanan : KECAMATAN JATIROTO  
Jenis Pelayanan : ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN, PERIJINAN, SURAT KETERANGAN DLL

**TANGGAL SURVEI** : 06 Januari - 24 Maret 2023

**DATA MASYARAKAT**

Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	45	45.00%
2. Perempuan	55	55.00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

Umur :

Ket	Jumlah	Persen
1. < 20 thn	18	18.00%
2. 20 - 29 thn	26	26.00%
3. 30 - 39 thn	30	30.00%
4. 40 - 49 thn	16	16.00%
5. >= 50 thn	10	10.00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

Pendidikan Terakhir :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	9	9.00%
2. SLTP	18	18.00%
3. SLTA	54	54.00%
4. D1/D3/D4	9	9.00%
5. S1	10	10.00%
6. S2 keatas	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

Pekerjaan Utama :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	0	0.00%
2. Pegawai Swasta	13	13.00%
3. Wiraswasta/Usahawan	39	39.00%
4. Pelajar/Mahasiswa	12	12.00%
5. Lainnya	36	36.00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

Lampiran :

Jenis Pelayanan :

Ket	Jumlah	Persen
1. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	41	41.00%
2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)	24	24.00%
3. Akte Kelahiran	11	11.00%
4. Akte Kematian	4	4.00%
5. Santunan Kematian	3	3.00%
6. Surat Pindah	5	5.00%
7. KIA	3	3.00%
8. IMB	0	0.00%
9. SKTM (tidak mampu) dan Lain-Lain	9	9.00%
	<b>100</b>	<b>100.00%</b>



DATA IKM

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
44	39	3	2	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	20	2	1	3	4	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	26	2	2	4	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	35	3	2	3	3	9	4	4	4	4	3	3	3	3	4
48	27	2	1	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	41	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	36	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	37	3	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	27	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	39	3	1	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	34	3	2	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	22	2	1	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	43	4	1	3	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
57	25	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
58	19	1	2	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	19	1	2	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	34	3	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	17	1	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	32	3	1	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	49	4	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	37	3	2	5	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4
65	56	5	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	53	5	1	3	2	1	4	4	3	4	4	2	2	3	4
67	37	3	2	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	26	2	1	5	2	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4
69	42	4	2	1	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	45	4	2	3	5	2	3	3	3	4	3	3	4	3	1
71	17	1	2	3	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	17	1	2	3	4	1	4	4	3	4	3	4	3	3	4
73	42	4	2	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	50	5	1	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4
75	17	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
76	45	4	2	3	5	9	4	4	3	4	3	3	3	4	4
77	41	4	1	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	42	4	1	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	36	3	1	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	30	3	1	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	23	2	1	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4
82	35	3	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	31	3	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	52	5	1	2	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	27	2	1	3	5	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	53	5	2	1	5	9	4	4	3	4	4	4	4	4	4

**DATA IKM**

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
87	33	3	1	3	2	9	3	4	4	4	4	4	4	4	4
88	49	4	2	3	5	9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	25	2	1	3	5	9	3	3	3	4	3	4	4	4	4
90	33	3	2	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	64	5	1	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	33	3	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
93	45	4	2	3	3	6	4	3	3	4	4	4	3	4	4
94	25	2	1	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4
95	45	4	1	1	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
96	32	3	1	5	2	6	4	4	4	4	4	4	4	3	3
97	34	3	2	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	38	3	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
99	37	3	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	22	2	2	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4
<b>TOTAL</b>							361	358	351	400	357	356	357	358	391
<b>Jumlah Kuisisioner</b>							100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Rata-rata</b>							3.61	3.58	3.51	4.00	3.57	3.56	3.57	3.58	3.91
<b>Rata-rata x bobot</b>							0.40	0.39	0.39	0.44	0.39	0.39	0.39	0.39	0.43
<b>Nilai rata2 tertimbang</b>							3.62								
<b>SKM</b>							<b>90.45</b>								

Kesimpulan :  
 Nilai IKM setelah dikonversi = **90.45**  
 Mutu pelayanan = **A**  
 Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**



## Lampiran 2

**KUISIONER SKM SKPD KECAMATAN JATIROTO**  
**TRIWULAN I TAHUN 2023**

**DATA IKM**

NOMOR KUISIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	4	3	3	4	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	4	3	4	3	4
10	3	4	4	4	3	3	3	3	4
11	4	3	3	4	3	3	4	3	4
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4
13	4	3	3	4	3	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	4	4	3	1
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	4	3	3	3	4
24	4	4	3	4	4	3	3	4	4
25	3	3	3	4	4	3	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	3	4	3	3	3	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	3	4	4	4	4
31	4	3	3	4	3	3	3	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	4	4	4	4	3	3	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	4	3	3	3	3	4
41	4	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4



NOMOR KUISIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
98	4	3	3	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	4	4	3	4	3	3	4
	361	358	351	400	357	356	357	358	391
	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	3.61	3.58	3.51	4.00	3.57	3.56	3.57	3.58	3.91
	0.40	0.39	0.39	0.44	0.39	0.39	0.39	0.39	0.43
	3.62								
	<b>90.45</b>								

Nilai IKM setelah dikonversi  
 Mutu pelayanan  
 Kinerja Unit Pelayanan

=  
=  
=

**90.45**  
**A**  
**Sangat Baik**

Triwulan I TA 2023

## Lampiran 3

**KUISIONER SKM KECAMATAN JATIROTO  
TRIWULAN I TAHUN 2023**

**DATA IKM**

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
1	49	4	1	3	2	1
2	39	3	2	4	5	9
3	34	3	2	2	3	3
4	17	1	2	2	4	2
5	20	2	2	3	5	3
6	54	5	1	3	2	1
7	43	4	2	2	5	1
8	33	3	2	2	5	1
9	35	3	1	3	3	2
10	60	5	1	4	3	1
11	27	2	2	2	3	2
12	22	2	2	4	5	1
13	29	2	2	3	3	2
14	19	1	2	1	5	1
15	18	1	2	1	5	1
16	19	3	1	3	4	2
17	23	2	2	3	5	1
18	23	2	2	5	3	6
19	26	2	2	2	3	7
20	18	1	1	4	2	3
21	32	3	1	4	5	4
22	37	3	2	3	5	1
23	17	1	2	3	4	2
24	17	1	2	3	4	2
25	17	1	2	3	4	2
26	27	2	2	3	3	3
27	17	1	2	3	4	2
28	34	3	1	3	5	4
29	19	1	1	3	3	2
30	35	3	2	3	3	1
31	29	2	1	3	3	6
32	27	2	1	3	3	3
33	53	5	2	3	5	1
34	23	2	2	5	3	1
35	20	2	2	1	5	3
36	19	1	2	2	5	1
37	17	1	1	2	5	2
38	47	4	2	2	5	9
39	27	2	2	4	3	7
40	29	2	1	5	3	1
41	58	5	1	3	3	1
42	19	1	2	3	4	1

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
43	41	4	1	3	5	3
44	39	3	2	1	5	1
45	20	2	1	3	4	9
46	26	2	2	4	2	6
47	35	3	2	3	3	9
48	27	2	1	3	3	1
49	41	4	1	2	3	4
50	36	3	2	2	5	4
51	37	3	2	4	4	1
52	27	2	2	3	3	3
53	39	3	1	4	3	1
54	34	3	2	1	5	1
55	22	2	1	3	5	1
56	43	4	1	3	5	2
57	25	2	2	3	2	3
58	19	1	2	5	5	2
59	19	1	2	3	5	1
60	34	3	2	3	3	1
61	17	1	1	3	3	2
62	32	3	1	3	5	5
63	49	4	1	2	3	1
64	37	3	2	5	3	1
65	56	5	1	3	3	5
66	53	5	1	3	2	1
67	37	3	2	2	3	1
68	26	2	1	5	2	1
69	42	4	2	1	5	2
70	45	4	2	3	5	2
71	17	1	2	3	5	2
72	17	1	2	3	4	1
73	42	4	2	3	3	1
74	50	5	1	3	5	5
75	17	1	2	3	3	3
76	45	4	2	3	5	9
77	41	4	1	5	2	1
78	42	4	1	5	3	1
79	36	3	1	3	5	1
80	30	3	1	3	3	1
81	23	2	1	2	2	1
82	35	3	1	2	3	1
83	31	3	1	2	2	2
84	52	5	1	2	5	2
85	27	2	1	3	5	7
86	53	5	2	1	5	9
87	33	3	1	3	2	9
88	49	4	2	3	5	9
89	25	2	1	3	5	9

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
90	33	3	2	3	3	1
91	64	5	1	1	3	1
92	33	3	1	2	3	3
93	45	4	2	3	3	6
94	25	2	1	3	4	2
95	45	4	1	1	3	1
96	32	3	1	5	2	6
97	34	3	2	5	3	2
98	38	3	2	3	2	2
99	37	3	1	3	3	2
100	22	2	2	3	4	2

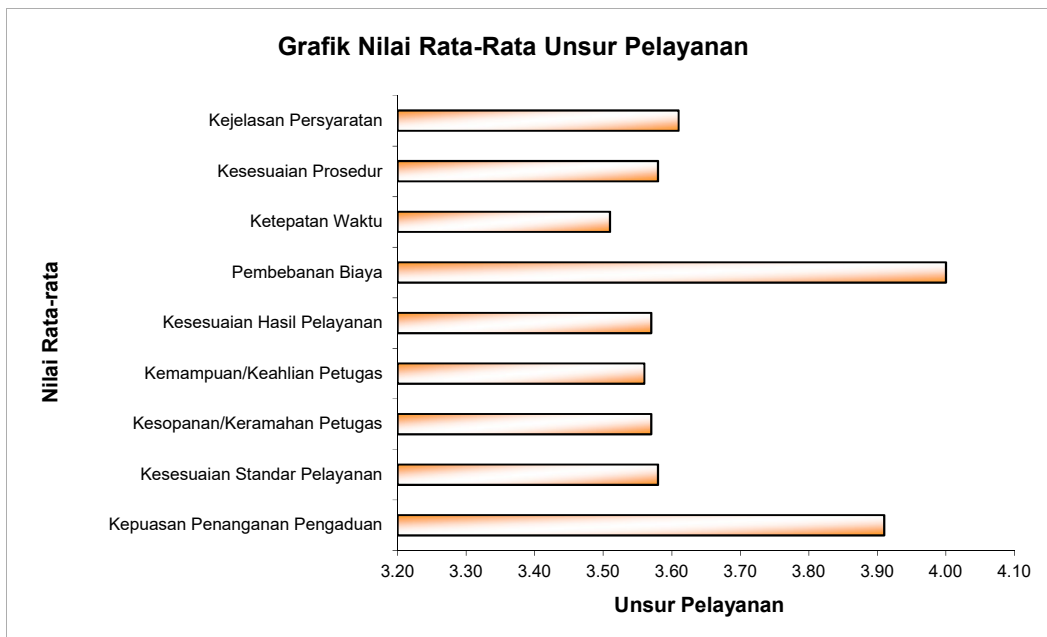
*Triwulan I TA 2023*

Lampiran 4

**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM  
TRIWULAN I TAHUN 2023 SKPD KECAMATAN JATIROTO**

**RATA-RATA IKM PER UNSUR**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kejelasan Persyaratan	3.61
2	Kesesuaian Prosedur	3.58
3	Ketepatan Waktu	3.51
4	Pembebanan Biaya	4.00
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	3.57
6	Kemampuan/Keahlian Petugas	3.56
7	Kesopanan/Keramahan Petugas	3.57
8	Kesesuaian Standar Pelayanan	3.58
9	Kepuasan Penanganan Pengaduan	3.91
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3.62</b>



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN JATIROTO  
KABUPATEN LUMAJANG

TRI BULAN I TAHUN 2023

NILAI IKM

**90,45 %**

**NAMA LAYANAN :**  
**ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN, PERIJINAN, SURAT**  
**KETERANGAN DLL**

RESPONDEN

JUMLAH : 100 orang  
JENIS KELAMIN : L : 45 P : 55  
PENDIDIKAN : SD : 9  
SMP : 18  
SMA : 54  
DI/DII/DIII : 9  
S1 : 10  
S2 : 0  
PERIODE SURVEI : 06 Januari 2023 s.d  
24 Maret 2023

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



