



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN JATIROTO

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

Jatiroto, 7 Juli 2023

Nomor : 065 / 483 /427.97/2023
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Laporan Hasil SKM Periode Triwulan
II 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 II Tahun 2023 Kecamatan Jatiroto sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa.



KUTUM HADI RASİYAN, SH
NIP. 19680407 198903 1 006

REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT OPD/UNIT KERJA
UNTUK PERIODE SURVEI TRIWULAN II 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 ?	352	0	3.52
2	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)	2	Bagaimanakah kesesuaian prosedur yang ditetapkan dalam melayani masyarakat ?	338	0	3.38
3	Akte Kelahiran	3	Bagaimana ketepatan waktu pelayanan dalam melayani masyarakat ?	337	0	3.37
4	Akte Kematian	4	Bagaimana biaya yang dikenakan/dibebankan kepada	398	0	3.98
5	Santunan Kematian	5	Apakah sudah sesuai antara hasil pelayanan yang diberikan dengan hasil	354	0	3.54
6	Surat Pindah	6	Bagaimana kemampuan/keahlian yang dimiliki oleh petugas memberikan pelayanan ?	352	0	3.52
7	KIA	7	Bagaimana kesopanan/keramahan petugas yang memberikan pelayanan ?	358	0	3.58
8	IMB	8	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan ?	342	0	3.42
9	SKTM (tidak mampu) dan Lain-la	9	Apakah masyarakat yang mendapatkan pelayanan sudah puas dengan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang diberikan ?	392	0	3.92
Nilai Hasil Survei			88,63			

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 (51-49)
- 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**



**KUISIONER SKM
TRIWULAN I TAHUN 2023**

DATA UNIT PELAYANAN

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

TANGGAL SURVEI : 05 April - 26 Juni 2023

DATA MASYARAKAT

Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	51	51.00%
2. Perempuan	49	49.00%
TOTAL	100	100.00%

Umur :

Ket	Jumlah	Persen
1. < 20 thn	20	20.00%
2. 20 - 29 thn	21	21.00%
3. 30 - 39 thn	26	26.00%
4. 40 - 49 thn	19	19.00%
5. >= 50 thn	14	14.00%
TOTAL	100	100.00%

Pendidikan Terakhir :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	16	16.16%
2. SLTP	19	19.19%
3. SLTA	51	51.52%
4. D1/D3/D4	13	13.13%
5. S1	0	0.00%
6. S2 keatas	0	0.00%
TOTAL	99	100.00%

Pekerjaan Utama :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	0	0.00%
2. Pegawai Swasta	17	17.00%
3. Wiraswasta/Usahawan	36	36.00%
4. Pelajar/Mahasiswa	8	8.00%
5. Lainnya	39	39.00%
TOTAL	100	100.00%

Lampiran :
Jenis Pelayanan

Ket	Jumlah	Persen
1. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	38	38.00%
2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)	37	37.00%
3. Akte Kelahiran	11	11.00%
4. Akte Kematian	3	3.00%
5. Santunan Kematian	2	2.00%
6. Surat Pindah	5	5.00%
7. KIA	1	1.00%
8. IMB	0	0.00%
9. SKTM (tidak mampu dan Lain-Lain	3	3.00%
	100	100.00%

DATA IKM

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
60	57	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	52	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
62	19	1	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4
63	17	1	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4
64	22	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
65	25	2	2	2	5	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
66	27	2	2	2	5	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
67	30	3	2	4	5	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4
68	47	4	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
69	40	4	2	1	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
70	43	4	2	2	5	1	4	3	3	4	3	4	4	3	4
71	17	1	2	1	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
72	50	5	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4
73	39	3	1	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
74	32	3	1	1	5	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4
75	17	1	2	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
76	45	4	1	1	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4
77	41	4	1	1	3	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4
78	38	3	2	4	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	39	3	2	4	5	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4
80	20	2	2	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	35	3	2	4	5	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4
82	53	5	2	4	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	37	3	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	45	4	1	3	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	27	2	2	2	5	7	3	3	3	4	4	4	3	3	4
86	53	5	2	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	33	3	2	4	2	9	3	3	3	4	3	3	3	4	4
88	49	4	1	3	5	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4
89	34	3	1	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	35	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	58	5	1	3	3	1	3	4	3	4	3	4	4	2	4
92	54	5	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	60	5	1	1	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4
94	19	1	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	42	4	2	1	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	4
96	44	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
97	44	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	42	4	2	3	2	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4
99	57	5	1	1	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	23	2	2	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
TOTAL							352	338	337	398	354	352	358	342	392
Jumlah Kuisisioner							100	100	100	100	100	100	100	100	100
Rata-rata							3.52	3.38	3.37	3.98	3.54	3.52	3.58	3.42	3.92
Rata-rata x bobot							0.39	0.37	0.37	0.44	0.39	0.39	0.39	0.38	0.43
Nilai rata2 tertimbang							3.55								
SKM							88.63								

Kesimpulan :
 Nilai IKM setelah dikonversi = 88.63
 Mutu pelayanan = A
 Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik

NOMOR KUISIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
98	3	3	3	4	3	4	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	352	338	337	398	354	352	358	342	392
	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	3.52	3.38	3.37	3.98	3.54	3.52	3.58	3.42	3.92
	0.39	0.37	0.37	0.44	0.39	0.39	0.39	0.38	0.43
	3.55								
	88.63								

Nilai IKM setelah dikonversi
 Mutu pelayanan
 Kinerja Unit Pelayanan

=
=
=

88.63
A
Sangat Baik

Triwulan II TA 2023

Lampiran 3

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

DATA IKM

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
1	25	2	2	3	2	2
2	29	2	2	4	2	2
3	18	1	1	2	4	2
4	41	4	1	2	3	9
5	20	2	2	3	5	1
6	18	1	2	3	2	1
7	17	1	1	3	4	1
8	17	1	1	3	4	1
9	27	2	2	2	3	6
10	27	2	1	3	5	2
11	19	1	2	3	3	2
12	32	3	1	1	3	3
13	34	3	2	3	2	6
14	19	1	2	2	5	1
15	70	5	1	3	5	2
16	20	2	2	2	5	6
17	18	1	1	3	5	2
18	18	1	1	3	3	2
19	19	1	2	3	5	2
20	37	3	1	2	2	6
21	49	4	1	3	5	3
22	37	3	1	3	5	2
23	33	3	1	3	2	1
24	50	5	1	3	5	2
25	17	1	1	3	4	2
26	52	5	2	3	2	2
27	28	2	1	1	3	2
28	21	2	1	1	3	1
29	44	4	1	1	3	2
30	33	3	1	3	3	2
31	29	2	1	2	3	1
32	17	1	2	3	5	2
33	30	3	1	3	5	2
34	35	3	2	4	3	4
35	17	1	2	3	5	2
36	23	2	2	3	5	9
37	17	1	1	3	5	2
38	23	2	1	2	5	2
39	31	3	2	3	4	2
40	32	3	1	4	2	5
41	55	5	1	4	3	1
42	28	2	1	2	3	1

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
43	55	5	1	3	5	1
44	18	1	1	1	2	2
45	40	4	2	2	3	6
46	40	4	1	2	3	2
47	35	3	2	1	3	3
48	27	2	2	2	3	1
49	20	2	2	3	3	1
50	41	4	2	1	5	5
51	17	1	1	3	3	3
52	31	3	1	4	2	1
53	31	3	1	3	3	3
54	40	4	2	3	5	1
55	33	3	1	3	2	2
56	30	3	1	2	5	1
57	27	2	2	3	5	1
58	30	3	2	4	5	1
59	49	4	1	3	5	2
60	57	5	2	3	3	4
61	52	5	1	3	3	4
62	19	1	2	3	4	2
63	17	1	2	3	4	2
64	22	2	1	3	3	3
65	25	2	2	2	5	1
66	27	2	2	2	5	1
67	30	3	2	4	5	1
68	47	4	1	3	3	2
69	40	4	2	1	5	2
70	43	4	2	2	5	1
71	17	1	2	1	5	3
72	50	5	1	3	3	1
73	39	3	1	3	2	3
74	32	3	1	1	5	1
75	17	1	2	4	3	1
76	45	4	1	1	3	3
77	41	4	1	1	3	1
78	38	3	2	4	5	1
79	39	3	2	4	5	1
80	20	2	2	3	5	1
81	35	3	2	4	5	1
82	53	5	2	4	3	1
83	37	3	2	2	2	1
84	45	4	1	3	5	2
85	27	2	2	2	5	7
86	53	5	2	1	5	1
87	33	3	2	4	2	9
88	49	4	1	3	5	1
89	34	3	1	3	3	2

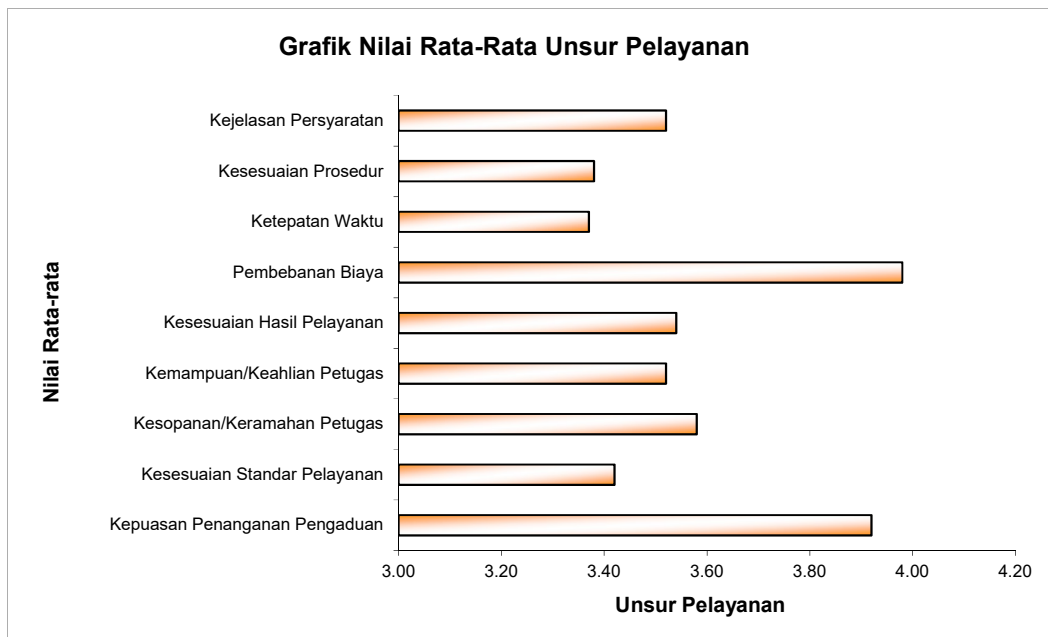
NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
90	35	3	2	3	2	1
91	58	5	1	3	3	1
92	54	5	1	3	3	1
93	60	5	1	1	3	2
94	19	1	2	3	4	2
95	42	4	2	1	3	2
96	44	4	2	2	2	2
97	44	4	1	3	3	3
98	42	4	2	3	2	1
99	57	5	1	1	5	2
100	23	2	2	1	3	3

Triwulan II TA 2023

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM TRIWULAN II TAHUN 2023 SKPD KECAMATAN JATIROTO

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kejelasan Persyaratan	3.52
2	Kesesuaian Prosedur	3.38
3	Ketepatan Waktu	3.37
4	Pembebanan Biaya	3.98
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	3.54
6	Kemampuan/Keahlian Petugas	3.52
7	Kesopanan/Keramahan Petugas	3.58
8	Kesesuaian Standar Pelayanan	3.42
9	Kepuasan Penanganan Pengaduan	3.92
	Rata-rata Tertimbang	3.55



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN JATIROTO
KABUPATEN LUMAJANG

TRI BULAN II TAHUN 2023

NILAI IKM
88,63 %

NAMA LAYANAN :		ADMINISTRASI	
KEPENDUDUKAN, PERIJINAN, SURAT KETERANGAN DLL		RESPONDEN	
JUMLAH	: 100 orang		
JENIS KELAMIN	: L	: 51	P : 49
PENDIDIKAN	: SD	: 16	
	SMP	: 19	
	SMA	: 51	
	DI/DII/DIII	: 13	
	S1	: 0	
S2	: 0		
PERIODE SURVEI	: 05 April 2023 s.d 26 Juni 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