



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN JATIROTO

Jalan Gajah Mada Nomor 02 Telepon (0334) 321465

Email : kec_jatiroto@lumajangkab.go.id

JATIROTO 67355

Jatiroto, 04 April 2022

Nomor : 065 / 24 / 427.97/2022
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Laporan Hasil SKM Periode Triwulan I
Tahun 2022**

K e p a d a
Yth. Kepala Bagian Organisasi
Setda Kabupaten Lumajang

di-

LUMAJANG

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

Bersama ini kami kirimkan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan I Tahun 2022 Kecamatan Jatiroto sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa.



IWAN HADI PURNOMO, S.STP., MM.
NIP. 19750921 199602 1 002

REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT OPD/UNIT KERJA
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN I TAHUN 2022

No	Unsur Pelayanan	Kuisiner				
		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 ?	351	0	3.51
2	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)	2	Bagaimanakah kesesuaian prosedur yang ditetapkan dalam melayani masyarakat ?	372	0	3.72
3	Akte Kelahiran	3	Bagaimana ketepatan waktu pelayanan dalam melayani masyarakat ?	372	0	3.72
4	Akte Kematian	4	Bagaimana biaya yang dikenakan/dibebankan kepada masyarakat	399	0	3.99
5	Santunan Kematian	5	Apakah sudah sesuai antara hasil pelayanan yang diberikan dengan hasil yang diterima ?	370	0	3.70
6	Surat Pindah	6	Bagaimana kemampuan/keahlian yang dimiliki oleh petugas memberikan pelayanan ?	369	0	3.69
7	KIA	7	Bagaimana kesopanan/keramahan petugas yang memberikan pelayanan ?	375	0	3.75
8	IMB	8	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan ?	365	0	3.65
9	SKTM (tidak mampu) dan Lain-lain	9	Apakah masyarakat yang mendapatkan pelayanan sudah puas dengan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang diberikan ?	375	0	3.75
Nilai Hasil Survei			92,07			

Keterangan :

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

REKAPITULASI LAIN-LAIN :

- Perkiraan Jumlah Populasi : ...
- Jumlah Responden : 100 orang
- Usia Responden Terbanyak : 30 - 39 tahun
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : SLTA
- Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Laki - laki - Perempuan (47-53)
- Pekerjaan Responden Terbanyak : Wiraswasta / Usahawan
- Jenis / Bentuk / Ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
 - Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
 - Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - Akte Kelahiran
 - Santunan Kematian
 - Santunan Kematian
 - Surat Pindah
 - KIA
 - IMB
 - SKTM (tidak mampu) dan Lain-lain
- Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7, yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa ? **Tidak ada**
- Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana ? **Tidak ada**

Lumajang, 4 April 2022
GAMAT JATIROTO

IWAN HADI PURNOMO, S.STP., MM
NIP. 19760921 199602 1 002

**KUISIONER SKM
TRIWULAN I TAHUN 2022**

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan
Jenis Pelayanan

KECAMATAN JATIROTO
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN, PERJINAN, SURAT KETERANGAN DLL

TANGGAL SURVEI

06 Januari - 24 Maret 2022

DATA MASYARAKAT

Jenis Kelamin

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	47	47.00%
2. Perempuan	53	53.00%
TOTAL	100	100.00%

Umur

Ket	Jumlah	Persen
1. < 20 thn	20	20.00%
2. 20 - 29 thn	27	27.00%
3. 30 - 39 thn	31	31.00%
4. 40 - 49 thn	12	12.00%
5. >= 50 thn	10	10.00%
TOTAL	100	100.00%

Pendidikan Terakhir

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	8	8.00%
2. SLTP	14	14.00%
3. SLTA	56	56.00%
4. D1/D3/D4	16	16.00%
5. S1	6	6.00%
6. S2 keatas	0	0.00%
TOTAL	100	100.00%

Pekerjaan Utama

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	1	1.01%
2. Pegawai Swasta	10	10.10%
3. Wiraswasta/Usahawan	34	34.34%
4. Pelajar/Mahasiswa	10	10.10%
5. Lainnya	44	44.44%
TOTAL	99	100.00%

Lampiran :
Jenis Pelayanan

Ket	Jumlah	Persen
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%
	100	100.00%

DATA IKM

NOMOR KURSIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	52	5	1	1	5	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4
2	55	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	60	5	1	1	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
4	18	1	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	34	3	2	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	54	5	2	2	3	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	49	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	50	5	2	3	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
9	54	5	2	4	2	9	3	3	4	4	4	4	4	4	4
10	35	3	2	4	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
11	34	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	23	2	2	4	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	18	1	2	4	5	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	19	1	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	16	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16	35	3	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	45	4	1	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	37	3	2	6	1	9	1	4	4	4	4	4	4	4	4
19	36	3	1	5	5	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4
20	53	5	1	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
21	35	3	1	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
22	18	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	17	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	34	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	54	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	40	4	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	37	3	2	2	3	1	2	4	2	4	3	2	2	2	3
28	30	3	1	2	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4
29	18	1	2	3	3	8	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	35	3	2	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	30	3	1	3	3	1	3	3	3	4	3	4	4	3	3
32	23	2	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
33	45	4	1	3	5	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3
34	32	3	2	5	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4
35	27	2	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
36	34	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
37	46	4	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	51	5	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
39	48	4	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
40	27	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4

HOMOR KUSIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
41	24	2	1	2	3	7	4	4	1	4	4	4	4	4	4
42	22	2	2	3	4	9	4	4	1	4	4	4	4	4	4
43	29	2	1	4	5	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	26	2	2	3	5	7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	32	3	1	3	2	6	4	4	3	4	3	3	3	3	3
46	17	1	1	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	19	1	2	1	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	27	2	1	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	41	4	1	2	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	24	2	2	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	19	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	19	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3
53	19	1	2	2	3	1	4	4	3	4	3	1	4	4	4
54	34	3	2	5	5	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	38	2	1	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	17	1	1	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	21	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	37	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	18	1	1	3	5	6	3	4	4	4	3	3	3	3	3
60	27	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	23	2	1	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	21	2	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	35	3	1	3	3	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	30	3	2	2	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	18	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
66	29	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	44	4	1	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4
68	38	3	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	39	3	2	1	5	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	36	3	2	2	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	40	4	2	3	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	35	3	1	2	3	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4
73	28	2	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	25	2	2	4	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	20	2	1	3	3	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	16	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	32	3	1	4	2	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	27	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	19	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	19	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
81	33	3	1	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3

DATA IKM

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pejodidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
82	35	3	1	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4
83	41	4	1	2	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2
84	35	3	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	54	5	2	3	5	6	4	4	4	4	4	4	3	4	4
86	20	2	1	3	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3
87	20	2	2	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
88	17	1	2	3	5	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3
88	25	2	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
90	18	1	2	3	5	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4
91	31	3	1	3	3	7	3	3	4	4	4	3	4	4	3
92	45	4	2	4	2	6	3	3	4	4	3	4	4	4	4
93	25	2	2	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
94	32	3	2	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4
95	45	4	2	1	5	6	3	3	4	4	3	3	3	3	4
95	35	3	1	3	3	7	3	3	3	4	4	3	3	3	3
97	29	2	2	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	15	1	2	3	4	6	4	4	4	4	4	3	3	3	4
99	55	5	2	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	35	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
TOTAL					351		351	372	372	399	370	369	375	365	375
Jumlah Kuisisioner					100		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Rata-rata					3,51		3,72	3,72	3,99	3,70	3,69	3,69	3,75	3,65	3,75
Rata-rata x bobot					0,35		0,41	0,43	0,44	0,41	0,41	0,41	0,43	0,40	0,41
Nilai rata2 terbimbing					3,58										
SKM					92,07										

Kesimpulan :
 Nilai IKM setelah dikonversi
 Mutu pelayanan
 Kinerja Unit Pelayanan

= 92,07
 = A
 = Sangat Baik

NOMOR KUISIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	4	4	3	3	3	2	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	2	4	4	3	4	4	4
64	4	4	4	4	3	4	4	4	3
65	4	3	4	4	3	4	4	4	4
66	3	4	4	4	3	4	4	3	3
67	4	4	4	4	4	3	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	3	4	3	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	4	4	4	4	4	4
80	4	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	4	4	4	3	3	3	3	4
82	3	4	4	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	4	4	4	4	2
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4
86	3	4	4	4	4	4	4	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3
88	3	4	4	4	4	3	4	4	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	4	3	4	4	4	3	4	4	4
91	3	3	4	4	4	3	4	4	3
92	3	3	3	4	3	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	3	4	4	3
94	3	3	3	4	4	3	3	3	4
95	3	3	4	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	4	3	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	4	4	4	4	4	3	3	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	4	4	4	4	4	4	4
351	372	372	399	370	369	375	365	375	
100	100	100	100	100	100	100	100	100	
3.51	3.72	3.72	3.99	3.70	3.69	3.75	3.65	3.75	
0.39	0.41	0.41	0.44	0.41	0.41	0.41	0.40	0.41	
3.68									
92.07									

Nilai IKM setelah dikonversi
 Mutu pelayanan
 Kinerja Unit Pelayanan

=
=
=

92.07

A

Sangat Baik

Triwulan I TA 2022

Lampiran 3

**KUISIONER SKM KECAMATAN JATIROTO
TRIWULAN I TAHUN 2022**

DATA IKM

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
1	52	5	1	1	5	1
2	55	5	1	3	3	3
3	60	5	1	1	3	4
4	18	1	1	3	4	2
5	34	3	2	4	4	6
6	54	5	2	2	5	9
7	49	4	1	3	3	2
8	50	5	2	3	5	3
9	54	5	2	4	2	9
10	35	3	2	4	5	4
11	34	3	2	4	3	7
12	23	2	2	4	5	9
13	19	1	2	3	4	2
14	19	1	1	3	4	2
15	18	1	1	4	4	2
16	35	3	1	3	2	1
17	45	4	2	5	1	9
18	37	3	1	5	5	6
19	36	3	1	4	3	3
20	53	5	1	3	2	6
21	35	3	2	4	4	9
22	19	1	2	3	5	3
23	17	1	2	3	4	2
24	34	3	2	3	3	3
25	54	5	1	2	3	1
26	40	4	1	3	3	1
27	37	3	2	2	5	2
28	30	3	1	1	5	9
29	18	1	2	3	5	2
30	35	3	2	4	5	1
31	30	3	1	5	5	3
32	23	2	2	3	5	2
33	45	4	1	3	3	5
34	32	3	2	5	2	1
35	27	2	1	3	5	3
36	34	3	2	3	3	2
37	46	4	2	2	5	2
38	31	3	1	3	5	3
39	48	4	1	4	3	2
40	27	2	2	3	2	3
41	24	2	1	2	3	7
42	22	2	2	3	4	9
43	29	2	1	4	5	9
44	25	2	2	3	5	7
45	32	3	1	3	2	6
46	17	1	1	3	3	2

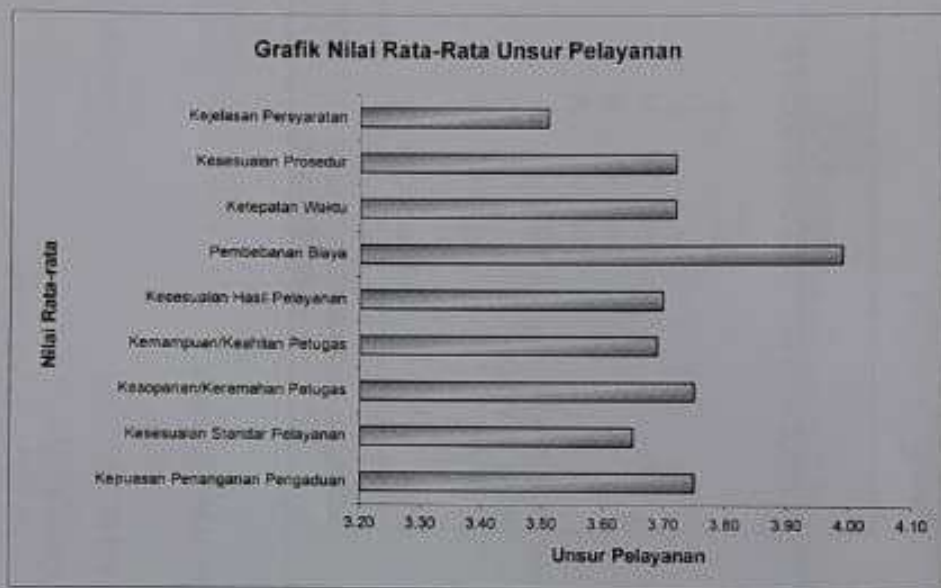
NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
47	19	1	2	1	5	2
48	27	2	1	2	3	1
49	41	4	1	2	3	7
50	24	2	2	1	5	2
51	18	1	1	3	3	1
52	19	1	1	3	3	3
53	19	1	2	2	3	1
54	34	3	2	5	5	7
55	26	2	1	1	5	6
56	17	1	1	3	5	2
57	21	2	2	3	3	3
58	37	3	2	5	5	6
59	18	1	1	3	5	2
60	27	2	2	2	3	6
61	23	2	1	4	3	1
62	21	2	2	3	5	3
63	35	3	1	3	3	9
64	30	3	2	2	2	7
65	18	2	2	3	3	2
66	29	2	2	3	3	3
67	44	4	1	3	3	5
68	38	3	1	3	5	4
69	39	3	2	1	5	7
70	36	3	2	3	5	7
71	40	4	2	3	6	7
72	35	3	1	2	5	1
73	29	2	1	4	3	3
74	25	2	2	4	5	6
75	20	2	1	3	3	9
76	18	1	2	3	4	2
77	32	3	1	4	2	7
78	27	2	1	3	3	4
79	19	1	2	3	5	3
80	19	1	2	3	3	2
81	23	2	1	2	2	2
82	35	3	1	2	3	2
83	41	4	1	3	5	4
84	35	3	2	3	5	5
85	54	5	2	3	5	9
86	20	2	1	3	5	2
87	20	2	2	3	5	1
88	17	1	2	3	5	2
89	25	2	1	3	5	3
90	18	1	2	3	5	2
91	31	3	1	3	3	7
92	45	4	2	4	2	6
93	25	2	2	3	5	3
94	32	3	2	3	3	1
95	45	4	2	1	5	9
96	35	3	1	3	3	7
97	29	2	2	3	5	3

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
98	15	1	2	3	4	6
99	55	5	2	2	5	3
100	35	3	1	3	3	3

Triwulan I TA 2022

**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM
TRIWULAN I TAHUN 2022 SKPD KECAMATAN JATIROTO****RATA-RATA IKM PER UNSUR**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kejelasan Persyaratan	3,51
2	Kesesuaian Prosedur	3,72
3	Ketepatan Waktu	3,72
4	Pembebanan Biaya	3,99
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	3,70
6	Kemampuan/Keahlian Petugas	3,69
7	Kesopanan/Keramahan Petugas	3,75
8	Kesesuaian Standar Pelayanan	3,65
9	Kepuasan Penanganan Pengaduan	3,75
	Rata-rata Tertimbang	3,68



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN JATIROTO
KABUPATEN LUMAJANG

TRI BULAN I TAHUN 2022

NILAI IKM
92,07 %

NAMA LAYANAN :	
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN, PERJINAN, SURAT KETERANGAN DLL	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 100 orang
JENIS KELAMIN	L : 47 P : 53
PENDIDIKAN	SD : 8
	SMP : 14
	SMA : 56
	DI/DII/DIII : 16
	S1 : 6
	S2 : 0
PERIODE SURVEI	: 06 Januari 2022 s.d 24 Maret 2022

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