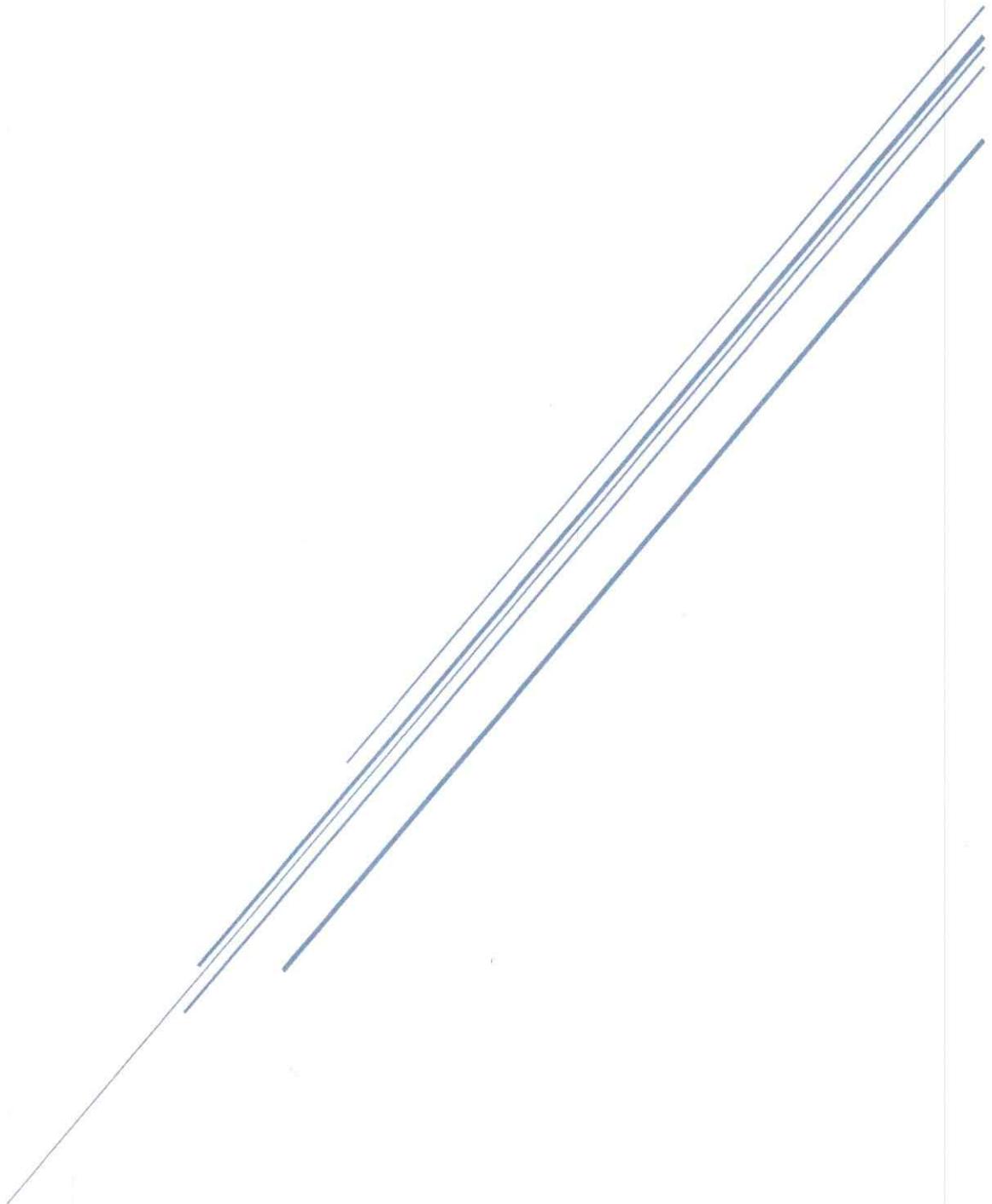


SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIBULAN IV TAHUN 2022

BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN LUMAJANG



BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN LUMAJANG

Jl. Ahmad Yani No. 25 Telp. (0334) 893193 Fax. 893193

Email : bkd@lumajangkab.go.id

LUMAJANG - 67316

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, taufik serta hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tribulan IV tahun 2022 pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang ini.

Komitmen unit pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang untuk menyelenggarakan pelayanan prima didukung dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran dan melakukan peningkatan berkesinambungan di segala aspek pelayanan.

Laporan SKM dibuat sebagai dasar evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan kepegawaian. Dengan SKM ini diharapkan adanya masukan dari masyarakat berupa penilaian objektif atas kinerja Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang selama menjalankan tugas dan fungsinya membantu Bupati melaksanakan pelayanan di Kepegawaian. Data Kuesioner ini akan diolah yang kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program di masa mendatang.

Penyusunan SKM ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Akhirnya kami sampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada masyarakat Lumajang yang telah mengurus atau melengkapi urusan kepegawianya, semoga respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam survei kepuasan masyarakat ini dapat meningkatkan kinerja petugas pelayanan publik dibidang kepegawaian.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan SKM	3
1.3 Metode ..	3
1.4 Tim SKM	4
1.5 Jadwal SKM	5
 BAB II ANALISIS	 6
2.1 Data Kuesioner	6
2.2 Perhitungan	12
2.3 Deskripsi Hasil Analisis	16
 BAB III PENUTUP	 18
3.1 Kesimpulan	18
3.2 Saran	18
3.3 Lampiran	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) wajib dilaksanakan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Hasil survey ini nantinya akan dijadikan acuan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang dalam memperbaiki kinerja pelayanan.

1.2 Tujuan SKM

a. Tujuan

Tujuan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat di Kabupaten Lumajang sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang, serta untuk mendapatkan data yang obyektif tentang kondisi riil pelaksanaan pelayanan publik terkait Kepegawaian Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang dalam kurun waktu Oktober sampai dengan Desember 2022.

b. Sasaran

Sasaran dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah mendorong partisipasi masyarakat di Kabupaten Lumajang sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.3 Metode

a. Metode pengolahan data

Data yang masuk di pilah – pilah dan dikategorikan menjadi :

1. Nilai Persepsi

Nilai yang diberikan untuk setiap jawaban, berkisar dari angka 1 sampai dengan 4.

2. Nilai interval

Selisih nilai persepsi terkecil (1,00) dan terbesar (4,00) dibagi 4, besarnya nilai interval adalah 0,75.

3. Nilai dasar

Nilai tertinggi (100) dibagi banyaknya kategori nilai persepsi (4 buah), besarnya nilai dasar adalah 25.

4. Nilai interval konversi

Nilai interval SKM (0,75) dikali nilai dasar (25), besarnya nilai interval konversi SKM adalah 18,75.

5. Nilai indeks / nilai rata – rata tetimbang per unsur

Nilai rata – rata per unsur dikali 0,111.

6. Nilai rata – rata per unsur pelayanan

Jumlah nilai masing – masing unsur pelayanan dibagi jumlah responden.

7. Nilai SKM unit pelayanan

Nilai indeks dikali nilai dasar (25).

Berikut adalah tabel yang digunakan dalam penyusunan nilai SKM unit pelayanan :

No.	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 - 3,0644	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

b. Perangkat Pengolahan

Kuesioner yang masuk diolah secara manual, kemudian dijabarkan ke dalam form Badan Kepegawaian Daerah.

c. Pengujian Kualitas Data

Pendapat masyarakat yang dijaring melalui kuesioner analisanya dipertajam dengan memilih-milih responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama dan jenis pelayanan yang diurus, informasi ini dibutuhkan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas.

1.4 Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2022 dengan susunan keanggotaan sebagai berikut:

- a. Pengarah : Kepala Badan
- b. Ketua : Sekretaris
- c. Sekretaris : Perencana Muda
- d. Anggota : Staf Sekretariat

1.5 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal pelaksanaan survei dilakukan pada bulan Oktober sampai bulan Desember tahun 2022 berikut daftar kegiatan selama tahapan pelaksanaan penyusunan laporan SKM :

No.	Kegiatan	Oktober	November	Desember	Januari
1.	Persiapan	3-4			
2.	Merumuskan kuesioner	4-5			
3.	Menentukan besaran sampel	4-5			
4.	Melakukan penyebaran kuesioner	6-31	1-30	1-31	
5.	Input data				3-4
6.	Menganalisa data				5-6
7.	Penyusunan laporan				7-8

BAB II

ANALISA DATA

2.1 Kuesioner

Data kuesioner merupakan data keseluruhan yang menerima layanan.

Data tersebut antara lain :

- Form Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat



KUESIONER SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN LUMAJANG

- | | |
|----------------------------|-------------------------------|
| a. Tgl. survei : | f. pendidikan : |
| b. Jam survei : | g. pekerjaan : |
| c. Jenis kelamin : | h. alamat : Desa/Kel. : |
| d. Usia : | Kec. : |
| e. Jenis pelayanan : | Kab./Kota : |

PENDAPAT RESPONDEN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LUMAJANG

(Lingkari salah satu huruf yang Saudara anggap paling sesuai)

1. Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai CONTOH : Jika tidak sesuai atau kurang sesuai, ➤ pelayanan apa: ➤ diminta syarat apa :	8. Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami a. tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai CONTOH : Jika dianggap tidak sesuai atau kurang sesuai, ➤ Mestinya yang diterima berupa produk apa : ➤ Kenyataannya produk yang diterima berupa apa	2. Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas.	9. Kemampuan petugas dalam melayani. a. Tidak mampu
--	--	--	--

<p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p> <p>CONTOH :</p> <p>Jika tidak sesuai atau kurang sesuai,</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ pelayanan apa : <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ diminta syarat apa : <p>.....</p>	<p>b. Kurang mampu c. Mampu d. mampu sekali</p> <p>CONTOH :</p> <p>Jika tidak mampu atau kurang mampu,</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ dalam hal apa : <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ berkenaan Saudara minta pelayanan apa : <p>.....</p>
<p>3. Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p> <p>CONTOH :</p> <p>Jika tidak mudah atau kurang mudah,</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ pelayanan apa : <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ sulitnya bagaimana: <p>.....</p>	<p>10. Sikap perilaku petugas</p> <p>a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah c. Sopan/ramah d. Sopan sekali/ramah sekali</p> <p>CONTOH :</p> <p>Jika tidak sopan/tidak ramah atau kurang sopan/kurang ramah,</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Berupa sikap atau tutur kata atau perilaku yang bagaimana: <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Perkiraan Saudara, apa penyebabnya: <p>.....</p>
<p>4. Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami</p> <p>a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. tepat d. Sangat tepat</p> <p>CONTOH :</p> <p>Jika tidak tepat atau kurang tepat,</p>	<p>11. Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).</p> <p>a. Tidak berkualitas / tidak pantas / jelek b. Kurang berkualitas / kurang pantas c. Berkualitas / sesuai d. Berkualitas sekali / sesuai, memadai & nyaman</p> <p>CONTOH :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Jika tidak berkualitas misalnya sarpras yang berupa apa :

	<p>➤ pelayanan apa:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>➤ selisih molor/ lebih lamanya berapa menit/ jam/ hari :</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>➤ Kenapa menurut Saudara sarpras tsb tidak/ kurang berkualitas :</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
5.	<p>kecepatan selesainya pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat</p> <p>b. Kurang cepat</p> <p>c. Cepat</p> <p>d. Sangat cepat</p> <p>CONTOH :</p> <p>Jika tidak cepat atau kurang cepat,</p> <p>➤ pelayanan apa:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>➤ harapan Saudara mestinya bisa dipercepat berapa menit/ jam/ hari :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>12. Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)</p> <p>a. Kurang sekali</p> <p>b. Kurang</p> <p>c. Cukup</p> <p>d. Memadai</p> <p>CONTOH :</p> <p>Jika kurang atau kurang sekali,</p> <p>➤ Itu sarpras yg mana :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>➤ Berupa sarpras apa :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>➤ Pendapat Saudara, perlu ditambah berapa banyak :</p> <p>.....</p>
6.	<p>Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> <p>CONTOH :</p> <p>Jika tidak sesuai atau kurang sesuai,</p> <p>➤ pelayanan apa:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>➤ selisih ketidaksesuaian itu dari berapa rupiah Rp.</p>	<p>13. Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan</p> <p>a. Tidak ada respon/nihil tanggapan</p> <p>b. Lambat/ogah-ogahan</p> <p>c. Cepat</p> <p>d. Cepat sekali</p> <p>CONTOH :</p> <p>Jika saudara pernah mengalami “tidak ada respon/nihil tanggapan dan lambat/ogah-ogahan”,</p> <p>➤ mengadu lewat apa:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>➤ atau disampaikan ke siapa:</p>

	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>➤ Kenyataannya ditarik/ diminta membayar berapa Rp.</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		<p>.....</p> <p>.....</p> <p>➤ prakteknya baru direspon kapan jam/ hari/ minggu/ bulan</p>
7.	<p>Mahal murahnya biaya/tariff pelayanan</p> <p>a. mahal sekali</p> <p>b. mahal</p> <p>c. terjangkau</p> <p>d. murah</p> <p>CONTOH :</p> <p>Jika dianggap mahal atau mahal sekali,</p> <p>➤ pelayanan apa:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>➤ berapa bayarnya/ tarifnya/ biayanya Rp.....</p> <p>.....</p> <p>➤ sedangkan yang Saudara anggap terjangkau atau murah itu mestinya berapa Rp.</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	14.	<p>Ketepatan penanganan pengaduan</p> <p>a. Tidak tepat/sangat mengecewakan</p> <p>b. Kurang tepat/mengecewakan</p> <p>c. Tepat/memuaskan</p> <p>d. Sangat tepat/sangat memuaskan</p> <p>CONTOH :</p> <p>Jika saudara pernah mengalami “ketidaktepatan penanganan pengaduan sehingga kecewa”,</p> <p>➤ apa yang Saudara keluhkan/adukan saat itu :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>➤ bagaimana praktek penanganannya :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Hal-hal lain yang perlu disampaikan :

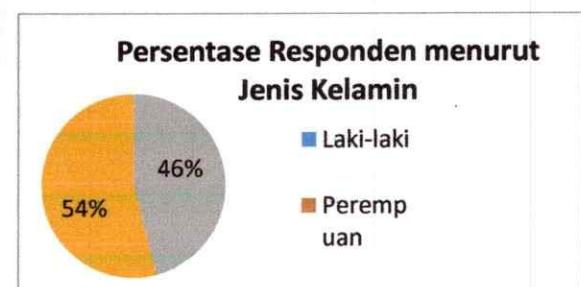
.....

.....

.....

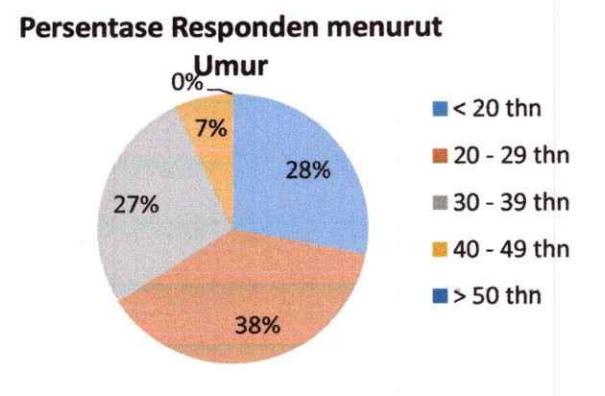
b. Data responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Ket	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	46	48%
2	Perempuan	54	52%
	TOTAL	100	100%



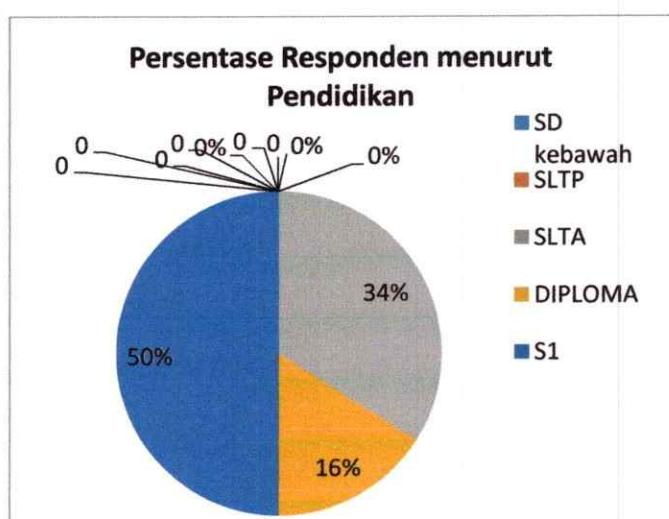
c. Usia Pemohon

No.	Ket	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	0	0%
2	20 - 29 thn	28	28%
3	30 - 39 thn	38	38%
4	40 - 49 thn	27	27%
5	> 50 thn	7	7%
	TOTAL	100	100%



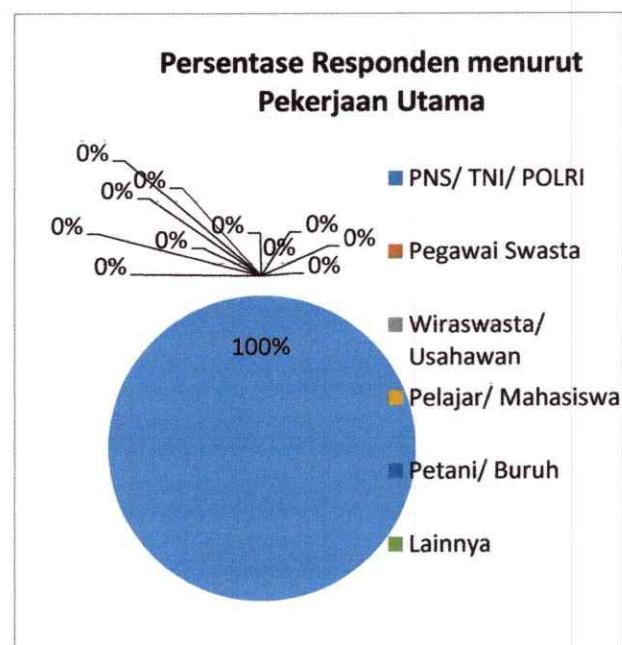
d. Pendidikan terakhir

No.	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	0	0%
2	SLTP	0	0%
3	SLTA	34	34%
4	DIPLOMA	16	16%
5	S1	50	50%
6	S2	0	0%
	TOTAL	100	100%



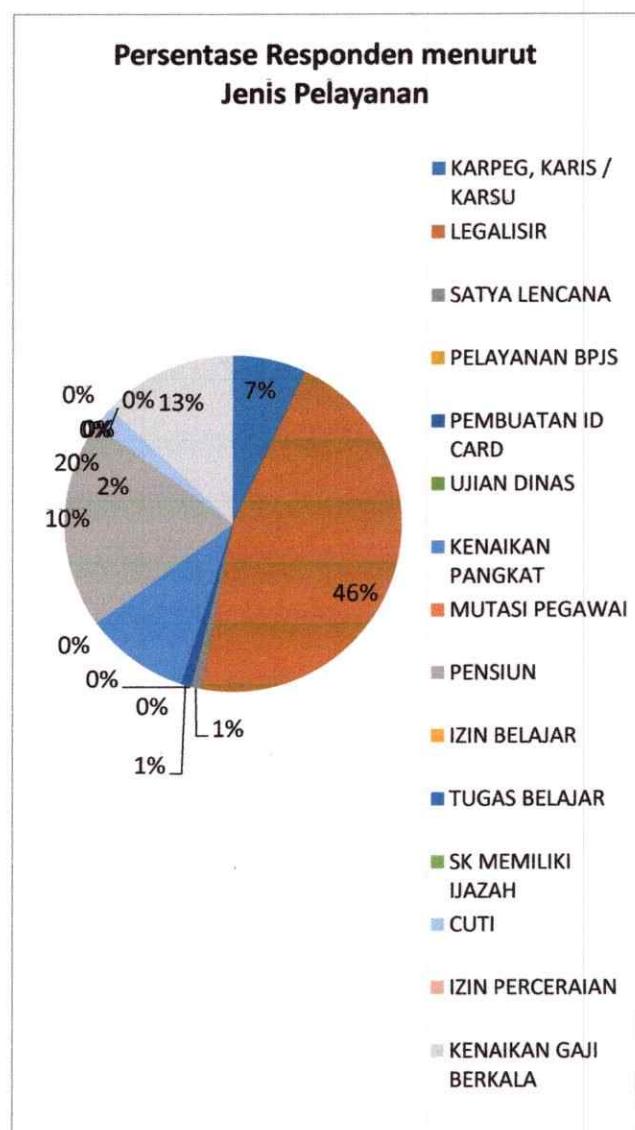
e. Pekerjaan Utama

No.	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS/ TNI/ POLRI	100	100%
2	Pegawai Swasta	0	0%
3	Wiraswasta/ Usahawan	0	0%
4	Pelajar/ Mahasiswa	0	0%
5	Petani/ Buruh	0	0%
6	Lainnya	0	0%
	TOTAL	100	100%



f. Jenis Layanan

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen
1	KARPEG, KARIS/ KARSU	7	7%
2	LEGALISIR	46	46%
3	SATYA LENCANA	1	1%
4	PELAYANAN BPJS	0	0%
5	PEMBUATAN ID CARD	1	1%
6	UJIAN DINAS	0	0%
7	KENAIKAN PANGKAT	10	10%
8	MUTASI PEGAWAI	0	0%
9	PENSIUN	20	20%
10	IZIN BELAJAR	0	0%
11	TUGAS BELAJAR	0	0%
12	SK MEMILIKI IJAZAH	0	0%
13	CUTI	2	2%
14	IZIN PERCERAIAN	0	0%
15	KENAIKAN GAJI BERKALA	13	13%
TOTAL		100	100%



2.2 Perhitungan

a. Input Data Kuesioner Indek Kepuasan Masyarakat

Nm r Kui sion er	Um ur	Kelo mpok Umu r	Jenis Kela min	Pendid ikan Terakh ir	Peke rjaan Utam a	Jenis Pelay anan	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 1 0	U 1 1	U 1 2	U 1 3	U 1 4
							4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
1	41	4	2	5	1	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
2	27	3	1	5	1	9	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
3	25	4	2	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	42	2	1	4	1	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
5	24	3	2	5	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
6	35	3	2	5	1	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
7	31	4	1	5	1	15	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	43	4	2	5	1	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
9	34	3	1	4	1	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
10	34	4	1	5	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
11	44	3	2	3	1	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
12	34	2	1	4	1	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
13	25	3	2	5	1	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
14	47	3	1	5	1	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
15	29	2	2	5	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4

16	38	2	2	3	1	7	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
17	27	4	1	5	1	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
18	29	5	1	5	1	9	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
19	41	4	2	3	1	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
20	27	5	1	5	1	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
21	55	4	2	3	1	7	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
22	42	3	2	4	1	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
23	24	4	1	5	1	1	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
24	35	4	2	5	1	9	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
25	31	3	2	3	1	13	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
26	43	2	1	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
27	34	4	2	3	1	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
28	26	3	2	5	1	7	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
29	35	3	1	3	1	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
30	31	4	2	4	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	29	3	1	3	1	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
32	31	2	2	3	1	15	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
33	40	4	1	5	1	7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	35	2	2	5	1	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
35	41	3	1	3	1	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
36	24	2	2	3	1	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
37	39	2	1	5	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
38	30	4	2	3	1	15	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
39	42	2	1	5	1	9	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
40	40	5	2	3	1	13	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
41	31	4	1	5	1	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	43	2	1	5	1	15	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
43	34	3	2	5	1	9	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
44	27	3	1	3	1	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
45	33	2	2	4	1	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
46	34	3	2	5	1	7	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
47	25	2	2	3	1	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
48	47	3	2	5	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	35	2	2	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
50	36	4	1	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
51	27	3	1	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
52	27	2	2	3	1	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
53	34	5	2	5	1	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
54	41	3	1	5	1	7	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
55	42	3	2	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
56	32	5	1	4	1	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
57	36	4	2	5	1	15	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
58	33	2	1	3	1	7	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
59	31	4	2	3	1	9	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
60	32	4	1	5	1	15	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
61	36	2	2	5	1	9	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
62	29	3	1	5	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
63	35	3	1	4	1	15	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
64	37	4	2	3	1	9	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
65	26	2	1	5	1	15	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
66	31	4	2	5	1	9	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
67	43	5	1	5	1	1	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4

68	35	2	2	3	1	15	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
69	27	4	2	4	1	9	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
70	34	3	1	5	1	15	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
71	31	3	2	3	1	9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
72	29	2	2	5	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
73	36	3	2	3	1	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
74	28	3	1	4	1	9	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
75	31	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
76	25	2	1	5	1	9	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
77	26	3	2	3	1	7	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
78	37	4	1	5	1	9	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
79	28	3	2	5	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
80	31	4	1	5	1	9	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
81	32	3	2	3	1	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
82	36	3	2	4	1	9	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
83	29	2	1	3	1	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
84	35	3	1	5	1	9	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
85	37	2	2	5	1	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
86	26	5	1	5	1	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
87	27	2	2	4	1	7	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
88	29	2	1	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
89	35	4	2	5	1	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
90	24	3	1	5	1	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
91	37	2	2	3	1	15	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
92	25	3	1	4	1	9	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
93	24	3	2	4	1	9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
94	37	2	1	5	1	15	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
95	28	3	2	3	1	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
96	31	4	1	5	1	15	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
97	32	3	2	4	1	7	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
98	36	4	1	5	1	9	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
99	29	2	2	3	1	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
100	47	3	1	4	1	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4

Σnilai/unsur

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
1	0	2	0	2	2	2	0	1	0	3	0	5	0	0					

Jumlah Kuisioner

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

NRR/unsur

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1	0	2	0	2	2	2	0	1	0	3	0	5	0	0					

0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	,	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NRR tertimbang/unsur

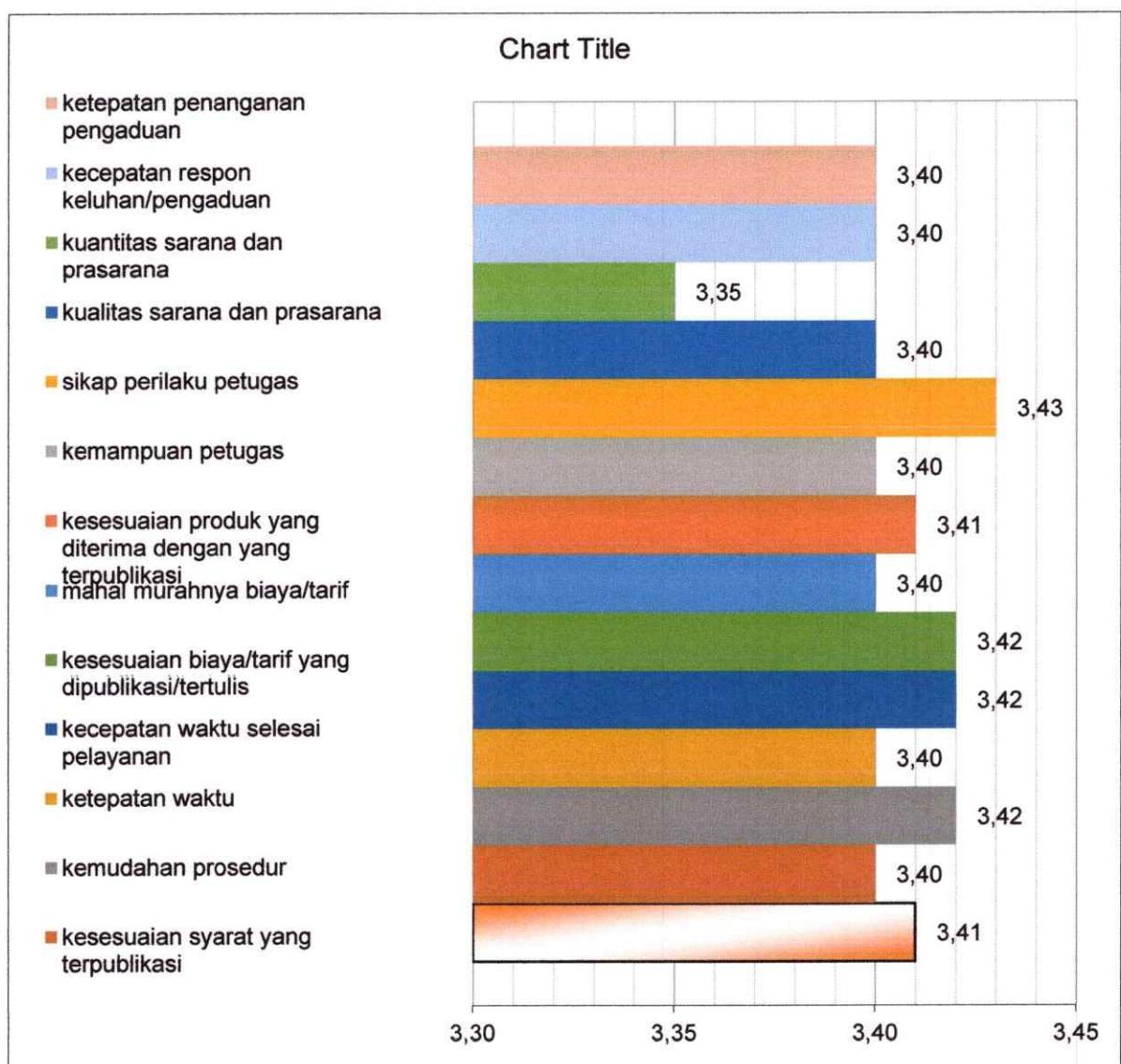
3																			
,																			
4																			
0																			

IKM

85.11

b. Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat dalam Bentuk Grafik

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,41
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,40
3	kemudahan prosedur	3,42
4	ketepatan waktu	3,40
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3,42
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3,42
7	mahal murahnya biaya/tarif	3,40
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,41
9	kemampuan petugas	3,40
10	sikap perilaku petugas	3,43
11	kualitas sarana dan prasarana	3,40
12	kuantitas sarana dan prasarana	3,35
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,40
14	ketepatan penanganan pengaduan	3,40
Rata-rata Tertimbang		3,34



2.3 Deskripsi Hasil Analisa

Periode survei Oktober s.d. Desember 2022

No.	Unsur Pelayanan	Kuisisioner			
		Pertanyaan	Total Bobot	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan
1	2	3	4	5	6
1	Persyaratan	1 Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	341	6	3,41
		2 Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	340	2	3,40
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3 Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	342	4	3,42
3	Waktu Penyelesaian	4 Ketepatan waktu selesaiya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	340	18	3,40
		5 Kecepatan selesaiya pelayanan	342	2	3,42
4	Biaya / Tarif	6 Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	342	1	3,42
		7 Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	340	3	3,40
5	Produk Spesifikasi Jenis	8 Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	341	5	3,41
6	Kompetensi Pelaksana	9 Kemampuan petugas dalam melayani	340	12	3,40
7	Perilaku Pelaksana	10 Sikap perilaku petugas	343	9	3,43
8	Sarana & Prasarana	11 Kualitas sarpras (sarana dan prasarana)	340	8	3,40
		12 Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	335	7	3,35
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13 Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	340	2	3,40
		14 Ketepatan penanganan pengaduan	340	12	3,40
Nilai Hasil Survei			83,11	B	Baik

Ket :

Total bobot (kolom 4) = 85.11

Jumlah RTMK (kolom 5) = jumlah responden yang tidak menjawab atau mengisi pertanyaan kuisioner

Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = total bobot dibagi dgn jumlah responden

REKAPITULASI LAIN -LAIN :

1. Perkiraaan Jumlah Populasi : 7000
2. Jumlah Responden : 100
3. Usia Responden Terbanyak : 30-39 thn
4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : S1

5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Perempuan
6. Pekerjaan Responden Terbanyak : PNS/ TNI/ POLRI
7. Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
- a. KARPEG, KARIS / KARSU
 - b. LEGALISIR
 - c. SATYA LENCANA
 - d. PELAYANAN BPJS
 - e. PEMBUATAN ID CARD
 - f. UJIAN DINAS
 - g. KENAIKAN PANGKAT
 - h. MUTASI PEGAWAI
 - i. PENSIUN
 - j. IZIN BELAJAR
 - k. TUGAS BELAJAR
 - l. SK MEMILIKI IJAZAH
 - m. CUTI
 - n. IZIN PERCERAIAN
 - o. KENAIKAN GAJI NERKALA
8. Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 , yang terbanyak menimbulkan ketidak puasan pelayanan apa?
- Jenis pelayanan
9. Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana?
unsur waktu penyelesaian yakni kecepatan waktu selesai pelayanan

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang terhadap masyarakat di daerah Kabupaten Lumajang, khususnya masyarakat yang mengurus urusan Kepegawaian, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang mencapai nilai yang baik, yaitu 85,11 yang berarti baik atau dalam istilah responden memuaskan. Dengan terukurnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang.

3.2 Saran atau Rekomendasi

Agar suatu program, kegiatan dan sub kegiatan yang dilaksanakan memenuhi target sesuai dengan apa yang diharapkan, maka ada komponen – komponen dasar yang harus dipenuhi. Dalam bidang kepegawaian komponen – komponen yang berperan besar dalam mewujudkan keberhasilan program, kegiatan dan sub kegiatan seperti yang diamanatkan oleh sasaran rencana strategis Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Lumajang yaitu “Meningkatnya kualifikasi pendidikan ASN, Meningkatnya Kinerja ASN, Meningkatnya Disiplin ASN, Meningkatnya Kompetensi ASN ”. Maka berikut ini saran atau rekomendasi :

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
2. Perlu upaya peningkatan pengadaan sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat agar aman dan nyaman dalam memperoleh informasi kepegawaian.
3. Tim menyarankan kepada petugas pelayanan Badan Kepegawaian daerah Kabupaten Lumajang untuk memberikan briefing, bimtek atau diklat terhadap personel Badan Kepegawaian Daerah agar lebih meningkatkan profesionalitas tupoksinya sehingga masyarakat yang memerlukan layanan kepegawaian lebih profesional.
4. Agar unit pelayanan pada Badan Kepegawaian daerah Kabupaten lumajang dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan penyediaan sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang memadai bagi pengguna pelayanan.

3.3 Lampiran



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
KABUPATEN LUMAJANG**

TRIBULAN IV TAHUN 2022

85,11

NILAI IKM

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 100

JENIS KELAMIN : L : 46

P : 54

PENDIDIKAN : SD : 0

SMP : 0

SMA : 34

DIII : 16

S1 : 50

S2 : 0

PERIODE SURVEI : OKTOBER s.d. DESEMBER 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**