

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Tahun 2019



KECAMATAN SUMBERSUKO
JL. RAYA LABRUK KIDUL NO. 90 TELP/FAX. (0334) 892772
SUMBERSUKO - 67316

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang.

Upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh Pemerintah, antara lain melalui Surat Keputusan Menteri Negara Penyederhanaan Aparatur Negara No. 81 / 1993 tentang Pedoman Tatalaksana terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah khususnya di Kecamatan Sumpoko serta untuk mempercepat pencapaian sasaran tujuan Pemerintah Kabupaten Lumajang yaitu peningkatan kesejahteraan masyarakat dan kepuasan masyarakat.

I. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik ;
5. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188. 45/85/427.12/2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

B. Tujuan SKM

Survei penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur Kecamatan Summersuko dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan. Secara rinci

Tujuan SKM adalah :

- a. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
- b. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan;
- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- d. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- e. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan;
- f. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
- g. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah.

C. Metode Pengukuran

1. Pengukuran Skala Liter

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata terimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERESEPSI	NILAI INETRVAL 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 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	81.31 – 100.00	A	Sangat Baik

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/system data base.

b. Pengolahan secara manual

a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang

2) Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1). Indeks setiap unsur pelayanan berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2 Nilai 9 Unsur

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan Pelayanan	A
2	Prosedur Pelayanan	B
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	C
4	Biaya / Tarif	D
5	Kesesuaian Produk layanan	E
6	Kompetensi / Kemampuan Petugas	F
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	G
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	H
9	Penanganan Pengaduan	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $X \times 25 = y$
- b) Mutu Pelayanan (lihat Lampiran Tabel II)
- c) Kinerja Unit Pelayanan (lihat Tabel II)

2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3) Penyusunan jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) bulan;
- c. Pengolahan data indeks, 1 (satu) bulan;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil 1 (satu) bulan.

D. Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Pembentukan Tim Penyusunan SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 1 Januari 2019, dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yaitu berupa " Surat Keputusan Camat Sumbersuko Kabupaten Lumajang Nomor 188/ /427.97/2019 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2019 Kecamatan Sumbersuko sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survei dimaksud. Susunan tim penyusun SKM sebagai berikut :

1. Ketua : Camat Sumbersuko
2. Sekretaris : Sekretaris Camat Sumbersuko
3. Anggota :
 1. Kasi Tata Pemerintahan
 2. Kasi Ketentraman dan Ketertiban
 3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat
 4. Kasi Perekonomian dan Pembangunan
 5. Kasi Pelayanan Umum
 6. Kasubag Umum dan Kepegawaian
 7. Kasubag Keuangan

E. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan 1 (Satu) tahun sekali, yaitu Januari sampai dengan Oktober dan dilaporkan pada akhir Nopember.

Adapun Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1 Persiapan Mulai Tanggal 2 Januari s/d Selesai (Maksimal 6 hari kerja)
- 2 Pengumpulan Data/ Survey IKM Mulai Tanggal 05 Januari s/d Selesai (6 Bulanan)
- 3 Pengolahan Data IKM Mulai 5 Agustus 2019 s/d Selesai
- 4 Penyusunan dan Pelaporan Mulai Tanggal 25 November 2019 s/d Selesai

Lumajang, 30 November 2019

CAMAT SUMBERSUKO



Drs. MATALI BILOGO, S.Sos
NIP. 19650508 198603 1 016

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN SUMBERSUKO
ALAMAT : Jl. Raya Labruk Kidul No. 90 Sumbersuko
Tlp/Fax. : (0334) 892772

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1					2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	31	L	BANGUNAN	SD	3	4	3	4	3	4	4	4	4
2	30	L	PETANI	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	26	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	3	2	4	3	3	3	3	4
4	27	L	SWASTA	SMP	3	3	3	4	3	3	4	3	4
5	40	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	4	3	3	4	3	3	3	3	4
6	45	L	KONSTRUKSI	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	36	L	KARYAWAN PABRIK	SMA	3	3	4	4	4	3	4	4	4
8	29	L	BURUH HARIAN LEPAS	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	35	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	4	4	3	4	3	3	3	4	4
10	30	P	SWASTA	S1	3	3	2	4	3	3	3	3	4
11	28	P	SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	33	L	SWASTA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	31	L	SWASTA	SD	3	3	3	4	3	4	4	4	4
14	56	L	SWASTA	SMP	4	3	3	4	3	3	3	4	4
15	17	L	SWASTA	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	4
16	53	L	BURUH HARIAN LEPAS	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	17	L	BELUM BEKERJA	SMA	3	4	3	4	3	3	4	3	4
18	32	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	3	3	4	3	3	3	2	4
19	29	L	BANGUNAN	SMP	4	3	3	4	3	4	4	3	4
20	47	L	PETANI	SD	3	3	3	4	4	3	3	4	4
21	22	P	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	28	L	SWASTA	SMA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
23	17	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	3	4	4	3	4	3	4	4
24	19	L	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	25	L	SWASTA	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	27	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	29	P	SWASTA	SD	4	4	3	4	4	3	3	4	4
28	25	L	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
29	17	P	BELUM BEKERJA	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	4
30	51	P	PERANGKAT DESA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	22	L	SWASTA	SMA	4	4	3	4	3	3	3	3	4
32	51	P	PERANGKAT DESA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	41	L	BENGKEL	SMP	3	3	3	4	3	4	4	3	4
34	29	L	BANGUNAN	SD	4	3	3	4	3	4	4	3	4
35	50	L	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	44	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	4	4	4	3	3	3	4	4
37	43	P	BURUH HARIAN LEPAS	SD	3	4	4	4	4	3	4	3	4
38	19	L	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	36	P	BURUH HARIAN LEPAS	SD	3	3	3	4	4	4	3	3	4
40	30	P	SWASTA	SMA	3	3	2	4	3	2	3	3	3
41	27	L	SWASTA	SD	4	4	3	4	4	4	3	3	4
42	25	L	SWASTA	SMA	4	3	3	4	3	4	3	3	4
43	40	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	45	L	SWASTA	SMA	4	3	3	4	4	3	4	4	4
45	30	P	NGURUS RUMAH TANGGA	SMA	3	4	4	4	3	4	4	4	4
46	24	L	SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	18	L	BELUM BEKERJA	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	30	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	4
49	23	P	IBU RUMAH TANGGA	S1	3	3	3	4	3	3	3	2	4
50	41	L	WIRUSAHA	SMA	3	3	4	4	3	4	4	4	4
51	51	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	42	L	SWASTA	SMA	3	4	3	4	3	3	3	4	4
53	44	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	42	L	SWASTA	SMP	3	4	3	4	3	3	3	4	4
55	22	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	37	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	2	4	3	3	3	3	3
57	23	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	43	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	20	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	4	3	4	3	4	4	3	4
60	53	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	4	3	4	3	3	3	4	4
61	42	P	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	39	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	43	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	4	3	4	3	4	4	4	4

64	19	L	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	3	3	2	4	3	2	3	3	4
65	17	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	4	3	4	3	4	4	3	4
66	30	P	SWASTA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	58	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	4	3	4	3	4	4	4	4
68	28	P	GURU	S1	3	3	2	4	3	3	3	2	3
69	19	L	BELUM BEKERJA	SMA	4	3	4	4	4	4	3	4	3
70	41	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	54	P	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	28	P	GURU	S1	3	3	2	4	3	3	3	2	3
73	23	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	3	4	4	4	4	3	4
74	36	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	2	4	3	3	3	4	3
75	18	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	59	L	KELOMPOK TANI	SMP	4	4	3	4	3	4	3	2	4
77	49	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	56	L	WIRUSAHA	SD	4	4	2	4	3	4	3	2	4
79	48	L	PEDAGANG	S1	3	3	2	4	2	3	3	3	4
80	46	L	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	2	4
81	41	L	SWASTA	SD	3	3	3	4	3	3	3	2	4
82	17	P	SWASTA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	47	L	PNS	SMA	4	3	3	4	4	3	4	3	4
84	36	P	SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	3	3	3	3
85	28	L	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	20	L	PERANGKAT DESA	SMA	4	4	3	4	3	3	3	3	4
87	24	L	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	34	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	2	4	3	3	3	3	4
89	20	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	30	L	SWASTA	SMA	3	4	4	4	3	4	3	4	4
91	48	P	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	30	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	18	L	SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
94	24	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	3	3	4	4	4	4	4	4
95	34	P	WIRUSAHA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	19	P	MAHASISWA	SMA	3	4	3	4	4	3	4	4	4
97	49	P	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	24	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	4	3	4	3	3	3	4	4
99	29	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	4	3	4	3	3	3	4	4
100	30	L	BANGUNAN	SD	3	4	4	4	4	4	4	3	4
101	39	P	SWASTA	SD	4	3	3	4	3	3	4	4	4
102	23	L	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	3	3	4	3	4	3	4	4
103	34	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	3	3	4	3	4	4	3	4
104	31	P	GURU PAUD	S1	3	4	3	4	3	3	4	4	4
105	23	P	PENJAHIT	SMA	3	3	2	4	3	3	3	4	4
106	21	L	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
107	35	P	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
108	31	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
109	23	L	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	40	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
111	48	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	52	L	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	49	L	SWASTA	SD	3	4	4	4	3	3	4	3	4
114	46	L	WIRUSAHA	SD	3	4	4	4	3	3	3	3	4
115	41	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	26	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	4	3	3	4	3	4	4	3	4
117	22	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	4	3	4	3	4	3	3	4
118	25	L	PERANGKAT DESA	S1	3	4	3	4	4	4	3	4	4
119	34	L	WIRUSAHA	SMP	4	3	3	4	3	4	3	3	4
120	26	P	GURU	S1	3	3	3	4	3	3	3	2	4
121	24	L	SWASTA	SMP	3	3	4	4	4	4	4	3	4
122	29	L	PEDAGANG	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	31	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	4	3	4	4	3	4	3	4
124	30	L	IBU RUMAH TANGGA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	23	L	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	34	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
127	40	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
128	19	P	SWASTA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	2	4
129	24	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	3	2	4	3	3	3	3	3
130	23	L	SWASTA	SMA	4	4	3	4	3	3	3	3	4
131	47	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	3	2	4	3	3	3	3	3
132	36	P	GURU PAUD	S1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
133	53	L	WIRUSAHA	S1	3	3	3	4	3	4	4	3	4
134	25	P	PENYULUH	S1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
135	38	L	SWASTA	SMA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
136	18	P	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	21	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	2	4

138	33	L	SWASTA	S1	3	1	3	4	3	3	3	4	4
139	17	L	WIRUSAHA	SMA	4	3	3	4	4	3	3	3	4
140	19	P	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	2	4
141	50	P	SWASTA	SD	3	3	4	4	3	4	3	3	4
142	18	P	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
143	23	L	PERANGKAT DESA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	20	L	ONLINE WEBSITE	SMA	3	3	3	4	2	3	3	2	3
145	20	P	WIRUSAHA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	21	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
147	28	P	SWASTA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	47	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	39	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	17	L	PELAJAR	SMA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
151	24	P	IBU RUMAH TANGGA	S1	3	3	2	4	3	3	3	2	3
152	46	L	PNS	SMP	4	4	3	4	3	3	3	3	4
153	39	L	SWASTA	S1	3	3	2	4	3	2	3	4	4
154	22	P	SWASTA	SMA	3	3	3	4	4	3	3	3	4
155	47	L	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	4	3	4
156	38	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
157	24	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
158	29	P	GURU	S1	3	3	3	4	3	4	3	3	4
159	18	L	SWASTA	SD	3	3	3	4	3	3	3	2	4
160	55	L	WIRUSAHA	SD	3	4	3	4	4	3	3	3	4
161	37	L	PNS	S1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
162	31	L	SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	2
163	38	L	SWASTA	SMA	4	4	3	4	3	3	3	3	4
164	25	L	SWASTA	SMP	4	3	3	4	3	3	3	3	4
165	17	L	PELAJAR	SMA	4	4	3	4	3	4	3	4	4
166	26	L	SWASTA	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	4
167	35	L	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
168	30	L	WIRUSAHA	SMA	3	4	3	4	4	3	3	3	4
169	26	P	GURU HONORER	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	40	L	PERANGKAT DESA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
171	36	L	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	3	4	4	4	3	4	3	4
172	22	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	4	3	4	3	3	3	4	4
173	41	P	PNS	SMA	4	4	4	4	3	3	4	3	4
174	46	L	WIRUSAHA	S1	4	4	3	4	4	3	4	3	4
175	29	P	SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
176	47	L	WIRUSAHA	SMP	4	4	3	4	4	3	3	3	4
177	45	P	WIRUSAHA	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	4
178	19	L	BANGUNAN	SD	3	4	2	4	3	3	3	3	4
179	25	P	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	4	4	3	3	3	4	4
180	41	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	2	3	4	3	3	3	2	4
181	46	P	GURU	S1	3	4	3	4	4	3	4	3	4
182	29	P	PNS	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	31	L	WIRUSAHA	SD	3	4	4	4	3	3	4	3	4
184	44	L	SWASTA	SMA	3	3	4	4	4	3	3	2	4
185	28	P	PNS	S1	4	4	4	4	3	3	3	4	4
186	50	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	3	4	4	3	3	3	3	4
187	53	P	PEDAGANG	SD	4	3	2	4	3	3	3	3	4
188	37	L	SWASTA	S1	4	4	3	4	3	3	4	4	4
189	49	P	SWASTA	SMP	3	3	2	4	3	3	3	3	4
190	27	L	BANGUNAN	SD	3	3	3	4	3	3	3	4	4
191	20	L	WIRUSAHA	SMA	3	4	3	4	3	3	4	3	4
192	19	P	PEDAGANG	SD	4	3	3	4	4	3	3	3	4
193	30	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	4	3	4	4	3	4	3	4
194	54	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	4	3	4	3	3	3	4	4
195	40	L	WIRUSAHA	SMP	3	3	4	4	3	3	3	3	4
196	40	L	PNS	S2	3	3	4	4	4	3	4	4	4
197	41	L	SWASTA	SMA	3	4	4	4	4	3	3	4	4
198	43	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	4	4	4	4	4	4	4	4
199	35	L	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
200	37	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	4	4	4	4	3	3	3	4	4
201	19	P	WIRUSAHA	SMA	4	4	3	4	4	4	3	4	3
202	44	L	BANGUNAN	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
203	33	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	4	3	4	3	3	4	4	4
204	32	L	PNS	SMA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
205	31	L	GURU	S1	4	4	3	4	4	4	3	4	4
206	55	P	PENJAHIT	SMP	4	3	3	4	4	4	3	3	4
207	22	L	PERANGKAT DESA	SMA	4	3	4	4	4	4	3	4	4
208	21	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	3	4	4	3	3	4	3	4
209	27	L	GURU	S1	4	3	3	4	3	3	3	4	3
210	39	L	PNS	SMA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
211	36	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4

212	23	L	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
213	35	P	GURU	S1	3	3	4	4	4	3	3	3	4
214	18	L	WIRUSAHA	SD	3	3	4	4	3	3	3	4	3
215	22	P	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	3	3
216	31	L	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
217	27	L	PERANGKAT DESA	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
218	22	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	3	4	4	3	4	3	4
219	20	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	3	3	4	3	4	3	4	4
220	41	P	GURU	S1	3	3	3	4	3	4	3	3	3
221	48	P	PENJAHIT	SD	3	3	3	4	4	3	4	3	3
222	41	L	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
223	48	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
224	19	L	WIRUSAHA	SMA	3	4	3	4	3	3	4	3	4
225	22	P	PERANGKAT DESA	S1	3	3	4	4	4	3	3	3	3
226	51	L	BANGUNAN	SD	3	3	3	4	4	3	3	3	3
227	36	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
228	34	L	WIRUSAHA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	3
229	50	P	PEDAGANG	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	3
230	45	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	4	4	3	4	3	3	3	4	4
231	18	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	3	3	4	4	3	3	3	3
232	37	L	GURU	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
233	29	P	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
234	30	P	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
235	38	L	PNS	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	20	P	WIRUSAHA	SD	3	3	3	4	4	3	3	4	4
237	35	L	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
238	47	L	SWASTA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
239	41	P	WIRUSAHA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
240	33	L	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	2	2	3
241	24	L	SWASTA	SD	3	4	3	4	4	3	4	3	4
242	53	L	WIRUSAHA	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
243	25	P	SWASTA	SMA	3	3	3	4	4	3	3	3	4
244	53	P	PNS	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	4
245	22	L	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	4	4	3	4	3	3	4
246	33	P	PERANGKAT DESA	SMA	3	4	3	4	3	4	3	4	4
247	37	L	PEDAGANG	SD	3	4	3	4	3	3	4	3	4
248	23	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
249	44	P	GURU	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
250	50	P	PENJAHIT	SMP	3	3	4	4	3	3	3	3	4
251	19	L	WIRUSAHA	SMA	4	3	3	4	3	3	3	4	4
252	43	P	PNS	S1	3	3	4	4	3	3	3	3	4
253	48	L	PNS	SMA	4	3	4	4	3	3	3	4	4
254	35	P	WIRUSAHA	SMP	3	4	3	4	3	3	4	3	4
255	47	P	SWASTA	SMA	4	3	3	4	4	3	3	4	4
256	23	P	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	4	4
257	25	L	PNS	S1	4	4	4	4	3	3	3	3	4
258	23	L	WIRUSAHA	SMA	3	4	3	4	4	3	4	3	4
259	22	L	BANGUNAN	SD	3	3	4	4	3	3	3	4	4
260	31	P	WIRUSAHA	SMA	3	4	3	4	4	3	4	3	4
261	18	L	SWASTA	SMA	3	4	4	4	3	3	4	4	4
262	31	L	WIRUSAHA	SMA	3	4	4	4	3	3	3	4	4
263	41	L	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
264	28	L	PERANGKAT DESA	S1	3	4	3	4	3	3	4	3	4
265	19	L	WIRUSAHA	SMA	3	3	4	4	3	3	3	3	4
266	22	L	GURU	S1	3	4	3	4	3	3	4	3	4
267	31	L	PEDAGANG	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
268	52	P	PENJAHIT	SD	4	3	4	4	3	3	4	4	4
269	44	P	PEDAGANG	SD	3	3	4	4	3	3	3	3	4
270	50	L	PETANI	SMP	3	3	4	4	3	4	3	3	4
271	20	L	WIRUSAHA	SMA	3	4	3	4	3	3	4	3	4
272	20	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
273	22	P	PERANGKAT DESA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
274	38	L	GURU	S1	3	3	2	4	4	3	3	3	4
275	32	L	WIRUSAHA	SD	3	3	4	4	4	3	3	3	4
276	33	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	4	3	4	3	3	3	4	4
277	28	L	PERANGKAT DESA	S1	3	4	3	4	3	3	4	3	4
278	47	L	WIRUSAHA	SMA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
279	58	L	BURUH TANI	SD	3	4	3	4	3	3	3	3	4
280	42	P	WIRUSAHA	SMA	3	4	3	4	3	3	4	3	4
281	23	P	PERANGKAT DESA	S1	3	4	3	4	3	4	4	4	4
282	37	L	TANI	SD	3	4	4	4	3	4	4	3	4
283	44	P	PEDAGANG	SMP	3	4	3	4	4	3	4	3	4
284	45	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	4	3	4	4	4	4	3	4
285	23	L	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4

286	33	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
287	20	P	WIRUSAHA	SD	4	3	3	4	4	4	3	3	4
288	37	P	PERANGKAT DESA	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	4
289	36	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	4	3	4	4	3	3	4	4	4
290	40	L	BANGUNAN	SD	3	3	3	4	3	3	3	4	4
291	43	P	GURU	S1	3	4	3	4	3	4	3	4	4
292	19	L	WIRUSAHA	SMP	3	4	3	4	3	3	3	4	4
293	30	L	WIRUSAHA	SMA	4	4	3	4	4	3	3	3	4
294	29	P	SWASTA	SMA	4	3	3	4	3	4	3	4	4
295	50	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	4	3	4	3	4	3	3	4
296	26	L	PERANGKAT DESA	S1	3	4	3	4	3	4	3	3	4
297	27	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	4	3	4	4	4	3	3	4
298	19	L	SWASTA	SMP	3	4	3	4	3	3	3	4	4
299	44	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	4	3	4	3	3	4	3	4
300	33	L	PERANGKAT DESA	S1	4	4	3	4	4	3	4	3	4
301	18	L	WIRUSAHA	SMA	3	4	3	4	4	3	4	3	4
302	23	P	WIRUSAHA	SMA	3	4	3	4	3	3	4	4	4
303	47	P	WIRUSAHA	SD	3	4	4	4	3	3	3	3	4
304	28	L	PNS	S1	3	3	4	4	4	3	3	4	4
305	49	L	PNS	S1	3	4	3	4	3	3	4	3	4
306	29	P	WIRUSAHA	SMA	3	4	4	4	4	3	4	4	4
307	33	L	PEDAGANG	SMP	4	3	3	4	4	3	3	4	4
308	29	L	WIRUSAHA	SMA	3	3	4	4	3	3	3	3	4
309	45	P	PENJAHIT	SD	3	3	3	4	4	3	4	3	4
310	19	L	BURUH HARIAN LEPAS	SMP	3	4	3	4	3	4	4	3	4
311	51	P	PEDAGANG	SD	4	3	4	4	4	4	3	3	4
312	24	L	BANGUNAN	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
313	37	L	BANGUNAN	SD	4	3	2	4	3	3	3	3	4
314	44	P	BURUH TANI	SMP	3	3	3	4	3	3	4	3	4
315	35	L	PEDAGANG	SMP	3	4	3	4	3	3	4	4	4
316	28	P	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
317	36	P	BURUH TANI	SD	3	3	4	4	4	3	4	4	4
318	40	L	BURUH HARIAN LEPAS	SMP	3	4	3	4	4	3	4	3	4
319	19	L	PELAJAR	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
320	23	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
321	20	P	PEDAGANG	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
322	33	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
323	38	p	GURU	S1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
324	30	L	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
325	21	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	4	3	4	3	3	4	3	4
326	27	L	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	2	3	3	4	3	3	4	3	4
327	43	L	IBU RUMAH TANGGA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
328	44	P	WIRUSAHA	SD	3	4	3	4	4	3	3	4	4
329	36	L	BANGUNAN	SMP	3	4	3	4	3	3	4	3	4
330	22	L	BURUH HARIAN LEPAS	SD	3	3	2	4	3	3	3	3	4
331	48	P	BURUH TANI	SD	3	4	3	4	3	4	3	4	4
332	36	P	WIRUSAHA	SMA	3	4	3	4	3	3	4	3	4
333	31	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
334	24	L	BANGUNAN	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
335	37	L	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	4	3	3	3	4
336	42	L	PEDAGANG	SMA	3	4	3	4	3	3	4	3	4
337	28	P	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
338	36	L	BURUH HARIAN LEPAS	SMP	3	4	3	4	4	3	3	4	4
339	51	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	3	4	4	3	3	3	3	4
340	22	P	WIRUSAHA	SMA	3	3	4	4	4	3	3	3	4
341	24	L	BURUH TANI	SMP	3	3	3	4	3	3	4	3	4
342	19	P	PENJAHIT	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	52	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	3	4	4	3	3	3	4	4
344	41	P	PETANI	SMA	3	4	3	4	3	3	3	4	4
345	32	P	BANGUNAN	SD	3	3	3	4	4	4	3	3	4
346	20	L	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	3	3	3	4	4	3	3	4	4
347	30	L	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	38	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	4	3	3	4	3	4	3	3	4
349	55	P	BURUH TANI	SD	3	3	4	4	4	3	3	3	4
350	27	P	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	4	3	3	3	4
351	25	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	3	4	3	4	4	3	3	3	4
352	39	L	WIRUSAHA	SMP	4	4	4	4	3	3	3	3	4
353	40	P	BURUH TANI	SD	4	3	4	4	3	3	3	4	4
354	54	L	BURUH BANGUNAN	SD	3	3	3	4	4	3	4	3	4
355	19	L	BURUH HARIAN LEPAS	SD	3	4	4	4	3	3	3	3	4
356	26	L	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	33	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	3	3	4	3	4	3	4	4
358	46	P	PENJAHIT	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	4
359	33	L	BANGUNAN	SMA	3	3	3	4	4	3	3	4	4

360	37	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	4	3	4	3	3	4	3	4
361	19	L	WIRUSAHA	SMP	3	4	3	4	3	4	4	3	4
362	17	P	WIRUSAHA	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
363	22	L	WIRUSAHA	SMA	3	4	4	4	3	3	4	4	4
364	51	L	PNS	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
365	33	L	IBU RUMAH TANGGA	SMA	4	4	4	4	2	3	4	3	4
366	48	L	PNS	S1	3	3	4	4	2	4	4	3	4
367	20	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	4	4	4	4	3	3	3	3
368	50	L	PNS	S1	3	4	3	4	4	4	3	3	4
369	41	L	WIRUSAHA	SMA	4	3	3	4	3	4	4	3	4
370	48	P	PEDAGANG	SD	3	4	4	4	3	3	4	3	4
371	45	L	PETANI	SMP	3	4	4	4	3	3	4	4	4
372	40	P	PNS	S1	3	4	3	4	4	3	4	4	4
373	23	L	SWASTA	SMA	4	4	3	4	4	3	4	4	4
374	50	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	4	4	4	4	4	3	3	4
375	22	L	WIRUSAHA	SMA	3	4	3	4	4	3	3	4	4
376	35	P	SWASTA	S1	4	3	3	4	3	3	3	3	4
377	17	L	SWASTA	SMA	3	4	3	4	3	3	3	4	4
378	38	P	PEDAGANG	SD	4	4	3	4	3	4	4	4	4
379	50	L	PNS	S1	3	3	3	4	3	4	4	3	4
380	47	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	3	4	3	4	4	3	4	4	4
ΣNilai /Unsur					1219	1278	1194	1518	1234	1223	1253	1238	1484
NRR / Unsur					3,208	3,363	3,142	3,995	3,247	3,218	3,297	3,258	3,905
NRR tertbg/ unsur					0,356	0,374	0,349	0,444	0,361	0,358	0,366	0,362	0,434

IKM Unit pelayanan

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 21
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,067

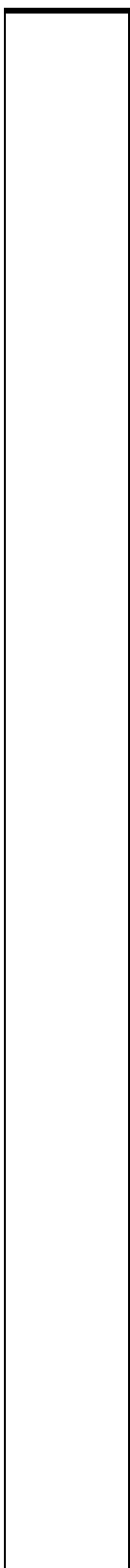
No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan M
U9	Sarana dan Prasarana

IKM UNIT PELAYANAN :

85,10

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75



|

|

|

|

|

|

|

|

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN SUMBERSUKO
KABUPATEN LUMAJANG
2019**

NILAI IKM

85,10

NAMA LAYANAN : KEC. SUMBERSUKO

RESPONDEN

JUMLAH : 380

JENIS KELAMIN : L : 206 P : 174

PENDIDIKAN : SD : 77

SMP : 68

SMA : 172

DIII : 0

S1 : 60

S2 : 2

PERIODE SURVEI :

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



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN SUMBERSUKO

Jalan Raya Labruk Kidul No. 90 Telp/Fax. (0334) 892772
SUMBERSUKO – 67316

KEPUTUSAN CAMAT SUMBERSUKO

Nomor : 188 / 033 / 427.97 / 2019

TENTANG

PENETAPAN TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN SUMBERSUKO
KABUPATEN LUMAJANG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka membangun profil dan perilaku aparatur Kecamatan Sumbersuko yang memiliki integritas, produktivitas, dan bertanggungjawab serta memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang prima melalui perubahan pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*) dalam sistem manajemen pemerintahan, perlu menetapkan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Sumbersuko;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan Keputusan Kepala Kecamatan Sumbersuko Kabupaten Lumajang.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabaputen Dalam Lingkungan Propinsi di Jawa Timur sebagaimana telah diubah Undang-undang Nomor 2 Tahun 1965;
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999, tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah;
12. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188.45/85/427.12/2017 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat;

13. Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2016 tentang Petunjuk pelaksanaan Peraturan daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik.

M E M U T U S K A N

Menetapkan:

- KESATU : Tim Penyusun Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Sumbersuko, dengan susunan keanggotaan sebagai berikut :
1. Ketua : Camat Sumbersuko
 2. Sekretaris : Sekretaris Camat Sumbersuko
 3. Anggota :
 1. Kasi Tata Pemerintahan
 2. Kasi Ketentraman dan Ketertiban
 3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat
 4. Kasi Perekonomian dan Pembangunan
 5. Kasi Pelayanan Umum
 6. Kasubag Umum dan Kepegawaian
 7. Kasubag Keuangan
- KEDUA : Tugas Tim Penyusun sebagaimana dimaksud diktum Kesatu untuk :
1. Melakukan identifikasi Persyaratan;
 2. Melakukan identifikasi Prosedur;
 3. Melakukan identifikasi Waktu;
 4. Melakukan identifikasi Biaya;
 5. Melakukan identifikasi Produk Pelayanan;
 6. Menyusun mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 7. Melakukan identifikasi Dasar Hukum;
 8. Melakukan identifikasi sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 9. Melakukan identifikasi kompetensi pelaksana;
 10. Melakukan pengawasan internal;
 11. Menetapkan jumlah pelaksana;
 12. Menetapkan Jaminan Pelayanan;
 13. Memastikan dan menjamin Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
 14. Melakukan evaluasi kinerja pelaksana.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sumbersuko
pada tanggal 30 November 2019

CAMAT – SUMBERSUKO



Drs. MATALI BILOGO, S.Sos
NIP. 19650508 198603 1 016