



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Alun-Alun Utara Nomor 7, Kelurahan Rogotrunan, Kecamatan Lumajang, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur 67316,
Telp./ Fax. (0334) 883210,
Laman : - Pos-el: bag.organisasi@lumajangkab.go.id

Lumajang, 2 Juli 2025

Nomor : 000.8.3.4/21/427.16/2025
Sifat : Biasa/Terbuka
Lampiran : -
Hal : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Semester 1 Tahun 2025

Yth. Kepala Bagian Protokol dan TUP Setda
di
Lumajang

Sebagaimana laporan Kepala Bagian Organisasi nomor : 000.8.3.4/3/427.16/2025 tanggal 26 Juni 2025 perihal Hasil Pelaksanaan SKM Semester 1 Tahun 2025, selanjutnya disampaikan hasil pelaksanaan SKM Semester 1 tahun 2025 pada UP3 (Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) Saudara, sebagai berikut:

1. Bahwa pelaksanaan SKM tahun 2025 menggunakan unsur pelayanan mendasari Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM UP3 dan unsur pelayanan mendasari Pedoman MCP KPK Tahun 2025 serta pelaksanaan SKM Semester 1 Tahun 2025 telah tuntas dilaksanakan.
2. Unsur pelayanan sebagaimana dimaksud pada angka 1. Terdiri atas:
 - a. 9 unsur pelayanan versi Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 (Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan).
 - b. 2 tambahan unsur pelayanan versi Pedoman MCP KPK (Transparansi Pelayanan dan Integritas Petugas Pelayanan).
3. Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada UP3 Saudara adalah sebagai berikut :
 - a. Versi Permenpan RB : 86.94
 - b. Versi Pedoman MCP KPK : 88.75
4. Hasil analisis terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan **versi Permenpan RB No. 14 Tahun 2017**, diperoleh kesimpulan bahwa :
 - a. **prioritas perbaikan** unsur pelayanan di UP3 Saudara ada 4, yaitu : 1) Persyaratan Pelayanan, 2) Prosedur Pelayanan, 3) Penanganan Pengaduan, dan 4) Sarana dan Prasarana.
 - b. sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan **patut dipertahankan** ada 5, yaitu : 1) Waktu Pelayanan, 2) Biaya/Tarif, 3) Produk Pelayanan, 4) Kompetensi Pelaksana, dan 5) Perilaku Pelaksana.

Sedangkan, untuk 2 (dua) unsur pelayanan versi Pedoman MCP KPK, guna mencegah terjadinya tindak korupsi sekaligus sebagai bentuk peningkatan perilaku anti korupsi di lingkungan UP3 Saudara hendaknya kedua unsur dimaksud agar senantiasa menjadi fokus perbaikan dan peningkatan.
5. Saran perbaikan bagi UP3 Saudara dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi, yaitu : Nihil.

Selanjutnya diminta kepada Saudara untuk :

1. mempublikasikan nilai IKM, baik secara **elektronik** maupun **non-elektronik**, guna diketahui oleh masyarakat selaku pengguna layanan pada UP3 Saudara.
2. Menyusun **laporan pelaksanaan SKM Semester 1, rencana aksi dan realisasi atas rencana aksi SKM tahun 2024 (Semester 2 tahun 2024)** guna melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara tertib dan berkelanjutan, sehingga pelayanan yang Saudara berikan kepada pengguna layanan diharapkan dapat memenuhi harapan pengguna layanan, sekaligus tetap mempertahankan pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan.

3. Mengirimkan **dokumen** sebagaimana dimaksud angka 2. diatas kepada Kepala Bagian Organisasi paling lambat hari **Senin tanggal 7 Juli 2025** melalui <https://tinyurl.com/LapSKM2025> dengan menggunakan format laporan sesuai ketentuan sebagaimana pada link dimaksud dan telah mendapatkan tanda pengesahan dari pimpinan UP3.
4. merealisasikan **rencana aksi** perbaikan yang telah disusun sebagaimana angka 2 diatas **dalam kesempatan pertama**.
5. Mengimplementasikan Buku Tamu Online dengan mempublikasikan link buku tamu online tersebut pada setiap meja di ruang unit pelayanan/ meja *front office*. Nantinya data pengguna layanan yang masuk akan langsung digunakan sebagai data sampel responden pada pelaksanaan SKM Semester 2 tahun 2025 oleh Bagian Organisasi. Adapun Buku Tamu Online pada masing-masing UP3 dapat diunduh pada link berikut : <https://bit.ly/Buku-Tamu-BagProtokolTUP>.

Demikian untuk diperhatikan dan dilaksanakan, terima kasih.

Sekretaris Daerah,



Agus Triyono

Tembusan:
Bupati Lumajang.

