



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Alun Alun Utara No. 7 Telp./Fax. (0334) 881255 email : bag.organisasi@lumajangkab.go.id
LUMAJANG – 67316

Lumajang, 21 Agustus 2023

Kepada

Yth. Kepala DISKOPINDAG

di

LUMAJANG

Nomor : 065/ 2068 /427.16/2023
Sifat : **Penting**
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Tribulan 2 Tahun 2023

Sebagaimana laporan Kabag Organisasi nomor : 069.4/263/427.16/2023 tanggal 4 Agustus 2023 perihal Hasil Pelaksanaan SKM Tribulan 2 Tahun 2023 yang telah mendapatkan persetujuan tanggal 10 Agustus 2023, maka disampaikan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tribulan 2 tahun 2023 pada UP3 (Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) Saudara, sebagai berikut :

1. **Nilai IKM** = 93.75
2. Hasil **analisis menggunakan metode IPA** (*Importance-Performance Analysis*) dari Martilla dan James diperoleh kesimpulan bahwa :
 - a. **prioritas perbaikan** unsur pelayanan di UP3 Saudara ada 5, yaitu: 1) Kompetensi pelaksana, 2) Perilaku pelaksana 3) Waktu pelaksana, 4) Produk pelayanan, dan 5) Kualitas Prasarana dan Sarana.
 - b. sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan **patut dipertahankan** ada 4, yaitu: 1) Persyaratan pelayanan, 2) Prosedur Prosedur pelayanan, 3) Biaya, dan 4) Pengelolaan pengaduan.
3. **Saran perbaikan** bagi UP3 Saudara dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi adalah Nihil.
4. Adapun detail rincian nilai IKM dan hasil analisis sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan 2 diatas dapat berkoordinasi dengan petugas Bagian Organisasi a.n. Yeni Herawati (HP/WA : 081 358 661 527).

Selanjutnya diminta kepada Saudara untuk :

1. **mempublikasikan** nilai IKM, baik secara **elektronik** dan **non-elektronik**, sehingga mudah diakses oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. menyusun **rencana aksi** guna melakukan perbaikan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang Saudara berikan kepada pengguna layanan memenuhi harapan pengguna layanan, sekaligus tetap mempertahankan pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan.
3. mengirimkan rencana aksi tindaklanjut sebagaimana dimaksud poin 2 diatas kepada Kepala Bagian Organisasi paling lambat hari Jum'at tanggal 1 September 2023 melalui email : bag.organisasi@lumajangkab.go.id dengan menggunakan blanko format terlampir setelah mendapatkan tanda pengesahan dari pimpinan UP3.
4. **merealisasikan rencana aksi** perbaikan sebagaimana poin 2 diatas **dalam kesempatan pertama**.

Demikian untuk diperhatikan dan dilaksanakan, terimakasih.

SEKRETARIS DAERAH



Drs. AGUS TRIYONO, M.Si

NIP. 19690507 198903 1 004

Tembusan :

- Yth.: 1. Bupati Lumajang (sebagai laporan)
2. Wakil Bupati Lumajang

**RENCANA AKSI TINDAKLANJUT HASIL PELAKSANAAN SKM TRIBULAN 2 TAHUN 2023
PADA OPD / UNIT KERJA ...**

No	Prioritas Perbaikan dan Saran Perbaikan dari Responden	Rencana Tindaklanjut	Penanggungjawab / Pelaksana	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1.					
2.					
3.					
dst.					

Lumajang, 21 Agustus 2023
Kepala OPD / Unit Kerja

ttd + stempel

NAMA
NIP.