



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

SEKRETARIAT DAERAH

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

Lumajang, 8 Mei 2023

Kepada

Yth. Inspektur Daerah

di

LUMAJANG

Nomor : 065/ ⁹⁵⁶ /427.16/2023
Sifat : **Penting**
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Tribulan 1 Tahun 2023

Menindaklanjuti laporan Kabag Organisasi nomor : 069.4/102/427.16/2023 tanggal 27 April 2023 perihal Hasil Pelaksanaan SKM Tribulan 1 Tahun 2023 yang telah mendapatkan persetujuan tanggal 3 Mei 2023, maka disampaikan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tribulan 1 tahun 2023 pada UP3 (Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) Saudara, sebagai berikut :

1. Nilai IKM = 78,97
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 6, yaitu: 1) Persyaratan Pelayanan, 2) Prosedur Pelayanan, 3) Perilaku Pelaksana, 4) Waktu Penyelesaian Pelayanan, 5) Spesifikasi Produk, 6) Kompetensi Pelaksana, dan 7) Kualitas Prasarana dan Sarana.
 - b. sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan **patut dipertahankan** ada 3, yaitu: 1) Biaya, dan 2) Pengelolaan Pengaduan.
3. **Saran perbaikan** bagi UP3 Saudara dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi ada 5, yaitu : a) Agar menerapkan pelayanan yang simple, tidak rumit, dan berbelit2 dalam penyelesaian layanan, b) kiranya khusus pengaduan ke Inspektorat bisa melalui saluran seperti aplikasi android, c) Agar lebih ramah lagi, terutama pada bagian resepsionis, d) Ada ruangan khusus untuk layanan pengaduan, e) perlu bimbingan ekstra bagi semua ASN agar FRC bisa maksimal.

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 26 Mei 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 1 diatas **dalam kesempatan pertama**.

Demikian untuk diperhatikan dan dilaksanakan, terimakasih.



Tembusan :

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