



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG**  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Jl. Alun – Alun Utara Nomor 7 Telp. (0334) 887464 Fax. 887464

Email : [bag.tapem@lumajangkab.go.id](mailto:bag.tapem@lumajangkab.go.id)

Lumajang - 67316

**NOTA DINAS**

K e p a d a : Yth. Kepala Bagian Organisasi  
D a r i : Kepala Bagian Tata Pemerintahan  
Tanggal : 18 Oktober 2021  
Nomor : 065 / 323 / 427.11 / 2021  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : Pengiriman Data IKM Tribulan III Bagian Tata Pemerintahan

---

Bersama ini dikirimkan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tribulan III Tahun 2021 pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Lumajang sebagaimana terlampir dan *softcopy* dikirim melalui email.

Demikian untuk menjadikan maklum.

Kepala Bagian  
Tata Pemerintahan

**ARIF HERI KURNIAWAN, S.IP, M.Si**

NIP.19870404 200701 1 002

**REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BAGIAN TATA PEMERINTAH  
UNTUK PERIODE SURVEI TAHUN 2021**

No.	Unsur Pelayanan	Kuisisioner			
		Pertanyaan	Jumlah Nilai	Jumlah RTMK	
1	2	3	4	5	
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	54	0
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	49	0
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	56	0
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	60	0
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	52	0
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	54	0
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	58	0
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	52	0
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	55	0
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	52	0
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana)	54	0
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	52	0
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	53	0
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	56	0
<b>Nilai Hasil Survei</b>				<b>90,12</b>	

**Keterangan :**

- Jumlah nilai (kolom 4) = berasal dari nilai cakupan pertanyaan dengan jenis jawaban a=1, b=2, c=3 dan d=4 sebanyak responden (r)
- Jumlah RTMK (kolom 5) = jumlah responden yang tidak menjawab/mengisi pertanyaan kuisisioner
- Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = jumlah nilai dibagi (:) jumlah responden

**REKAPITULASI LAIN - LAIN :**

- Perkiraan Jumlah Populasi : 50
- Jumlah Responden : 15
- Usia Responden Terbanyak : antara 30-50
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : S1
- Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Perempuan
- Pekerjaan Responden Terbanyak : PNS
- Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan Fasilitas dan koordinasi Administrasi Pemerintahan
- Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7, yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa? Tidak ada
- Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana? Tidak ada

Lumajang, 18 Oktober 2021  
Kepala Bagian Tata Pemerintahan

  
**ARIF HERI KURNIAWAN, S.IP, M.Si**  
NIP. 19870404 200701 1 002

## KUISIONER IKM

### DATA PENCACAH

1. Nama : PUTRI NUR ANGGREINI  
 NIP : -  
 2. Nama : DINDA YUNITA D.M  
 NIP : -

### DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan/OPD : Bagian Tata Pemerintahan  
 Jenis Pelayanan : Administrasi Pemerintahan

### DATA MASYARAKAT

Jenis Kelamin :

	Ket	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	7	46,67%
2	Perempuan	8	53,33%
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Umur :

	Ket	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	0	0,00%
2	20 - 29 thn	4	26,67%
3	30 - 39 thn	5	33,33%
4	40 - 49 thn	4	26,67%
5	> 50 thn	2	13,33%
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Pendidikan Terakhir :

	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	0	0,00%
2	SLTP	0	0,00%
3	SLTA	3	20,00%
4	D1/D3	1	6,67%
5	D4/S1	10	66,67%
6	S2 keatas	1	6,67%
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Pekerjaan Utama :

	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS/ TNI/ POLRI	10	66,67%
2	Pegawai Swasta	5	33,33%
3	Wiraswasta/ Usahawan	0	0,00%
4	Pelajar/ Mahasiswa	0	0,00%
5	Petani/ Buruh	0	0,00%
6	Lainnya	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Jenis Pelayanan :

	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen
1	Administrasi Pemerintahan	15	100,00%
		15	100,00%

**DATA IKM**

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	55	5	1	6	1	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	
2	33	3	1	5	1	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
3	43	4	1	5	1	1	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
4	22	2	1	5	1	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
5	30	3	2	3	2	1	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
6	29	2	1	5	1	1	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
7	55	2	2	5	1	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
8	28	4	2	5	2	1	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
9	51	5	2	5	1	1	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
10	30	3	2	5	1	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
11	40	4	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
12	30	3	1	5	2	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
13	35	3	2	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	26	2	2	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	48	4	1	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>Nilai/unsur</b>							54	49	56	60	52	54	58	52	55	52	54	52	53	56	
<b>Jumlah Kuisloner</b>							15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
<b>NRR/unsur</b>							3,60	3,27	3,73	4,00	3,47	3,60	3,87	3,47	3,67	3,47	3,60	3,47	3,53	3,73	
<b>NRR tertimbang/unsur</b>							0,26	0,23	0,27	0,29	0,25	0,26	0,28	0,25	0,26	0,25	0,26	0,25	0,25	0,25	0,27
<b>IKM</b>							90,12														

**Kesimpulan :**

Nilai IKM setelah dikonversi	=	90,12
Mutu pelayanan	=	A
Kinerja Unit Pelayanan	=	Sangat Baik

## REKAPITULASI IKM BAGIAN TATA PEMERINTAHAN

OPD	Periode survei setiap 3 bulan	jenis pelayanan				jumlah populasi (orang)	jumlah sampel (orang)	jenis kelamin				usia/umur			pendidikan terakhir			pekerjaan utama		
		nama/ jenis pelayanan	jumlah	prosentase (%)	laki-laki			perempuan		kelompok usia	jumlah	prosentase (%)	lulusan	jumlah	prosentase (%)	pekerjaan	jumlah	prosentase (%)		
					jumlah			prosentase (%)	jumlah										prosentase (%)	
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15							
BAGIAN TATA PEMERINTAHAN	Juli s.d Septem-ber 2021	Adminstras Pemerintahan	15	100,00%	50	15	7	46,67%	8	53,33%	< 20 thn	0	0,00%	SD kebawah	0	0,00%	PNS/ TNI/ POLRI	10	66,67%	
											20 - 29 thn	4	26,67%	SLTP	0	0,00%	Pegawai Swasta	5	33,33%	
											30 - 39 thn	5	33,33%	SLTA	3	20,00%	Wiraswas ta/ Usahawa	0	0,00%	
											40 - 49 thn	4	26,67%	D1/D3	1	6,67%	Pelajar/ Mahasisw a	0	0,00%	
											> 50 thn	2	13,33%	D4/S1	10	66,67%	Petani/ Buruh	0	0,00%	
														S2 keatas	1	6,67%	Lain-lain	0	0,00%	

**TABEL NILAI PERUNSR**

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,60
kesesuaian syarat yang terpubikasi	3,27
kemudahan prosedur	3,73
ketepatan waktu	4,00
kecepatan waktu selesai pelayanan	3,47
kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3,60
mahal murahnya biaya/tarif	3,87
kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpubikasi	3,47
kemampuan petugas	3,67
sikap perilaku petugas	3,47
kuualitas sarana dan prasarana	3,60
kuantitas sarana dan prasarana	3,47
kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,53
ketepatan penanganan pengaduan	3,73
<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,60</b>

Nilai IKM setelah dikoreksi = 90,12  
 Mutu Pelayanan = A  
 Kinerja Unit Pelayanan = ingat Baik

Lumajang, 18 Oktober 2021  
 Kepala Bagian Tata Pemerintahan

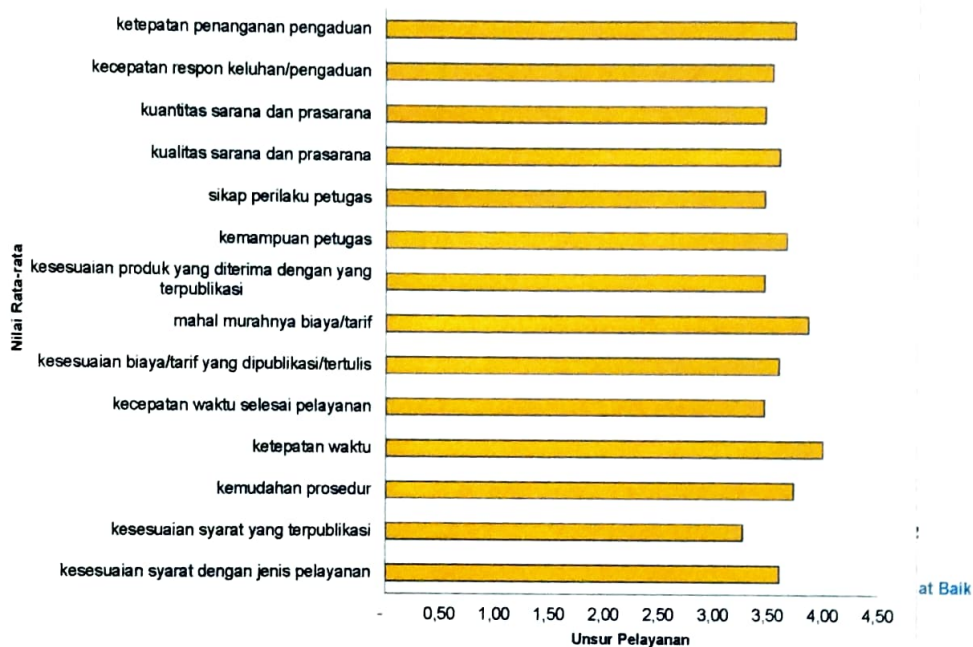
  
**ARIF HERI KURNIAWAN, S.IP., M.Si**  
 NIP. 19870404 200701 1 002

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,60
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,27
3	kemudahan prosedur	3,73
4	ketepatan waktu	4,00
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3,47
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3,60
7	mahal murahnya biaya/tarif	3,87
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,47
9	kemampuan petugas	3,67
10	sikap perilaku petugas	3,47
11	kualitas sarana dan prasarana	3,60
12	kuantitas sarana dan prasarana	3,47
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,53
14	ketepatan penanganan pengaduan	3,73
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,60</b>

**Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BAGIAN TATA PEMERINTAHAN  
KABUPATEN LUMAJANG**

**TRI BULAN III TAHUN 2021**

<b>NILAI IKM</b>
<b>90,12</b>

<b>NAMA LAYANAN : Administrasi Pemerintahan</b>	
<b>RESPONDEN</b>	
JUMLAH	: 15
JENIS KELAMIN	: L : 7 P : 8
PENDIDIKAN	: SD : 0
	: SMP : 0
	: SMA : 3
	: DIII : 1
	: S1 : 10
	: S2 : 1
PERIODE SURVEI	: BULAN Juli s d BULAN September 2021

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