



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Alun Alun Utara No. 7 Telp./Fax. (0334) 883210, email : bag.organisasi@lumajangkab.go.id
LUMAJANG - 67316

NOTA DINAS

Kepada : Kabag Tata Pemerintahan
Dari : Sekretaris Daerah
Tanggal : 8 Mei 2023
Nomor : 065 / 984 / 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 = 77,38
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 3, yaitu: 1) Waktu Penyelesaian Pelayanan, 2) Pengelolaan Pengaduan, dan 3) Kualitas Prasarana dan Sarana.
 - b. sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan **patut dipertahankan** ada 6, yaitu: 1) Persyaratan, 2) Biaya, 3) Spesifikasi Produk, 4) Kompetensi Pelaksana, 5) Perilaku Pelaksana, dan 6) Prosedur Pelayanan.
3. **Saran perbaikan** bagi UP3 Saudara dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi ada 1, yaitu : Hendaknya ada petugas yang standby di bagian depan/front office. Sehingga ketika ada tamu tidak clingak-clinguk.

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 lampiran 2 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.



Drs. AGUS TRIYONO, M.Si
NIP. 19690507 198903 1 004

**RENCANA AKSI TINDAKLANJUT HASIL PELAKSANAAN SKM TRIBULAN 1 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, Mei 2023
Kepala OPD / Unit Kerja

ttd + stempel

NAMA
NIP.