



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

SEKRETARIAT DAERAH

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

Email : 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
T a n g g a l : 30 Juni 2022
N o m o r : 065 / 297 / 427.11 / 2022
S i f a t : Penting
L a m p i r a n : 1 (satu) Berkas
P e r i h a l : Pengiriman Data IKM Tribulan II dan Laporan FKP Semester I Tahun 2022

Bersama ini dikirimkan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tribulan II dan Laporan FKP Semester I Tahun 2022 pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Lumajang sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan maklum.

Kepala Bagian
Tata Pemerintahan

ARIF HERI KURNIAWAN, S.IP, M.Si

NIP.19870404 200701 1 002



LUMAJANG
EKSOTIK

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Tribulan II Tahun 2022



**Bagian Tata Pemerintahan
Setda Kabupaten Lumajang**



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagaimana amanat pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun indikator dan metodologi pelaksanaan SKM yang digunakan oleh Bagian Tata Pemerintahan sepenuhnya merujuk pada lampiran Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksud.

1.3. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dilakukannya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
2. mendapatkan saran dan/atau masukan tertulis dari masyarakat yang terdokumentasikan dalam kuesioner SKM.
3. memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat tingkat Kabupaten.
4. sebagai bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan/atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

1.3. Metode

Survei dilakukan secara periodik setiap Tribulan dalam 1 (satu) Tahun yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.



Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Selanjutnya, untuk teknik pelaksanaan survei digunakan dengan metode kualitatif yaitu responden dengan cara mengisi kuesioner dengan jumlah responden tidak pernah dibatasi. Hal ini karena seluruh penerima layanan pada Bagian Tata Pemerintahan adalah 18 jumlah responden.

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 14 (empat belas) pertanyaan guna menjawab 9 unsur, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; serta sarana dan prasarana.

1.4. Tim SKM

Tim pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) berasal dari internal Bagian Tata Pemerintahan, terdiri dari:

a. Pengarah

Arif Heri Kurniawan, S.IP, M.Si sebagai Penanggung Jawab

b. Pelaksana

1. Enny Roseita Hadi, S.IP, M.Si
2. Putri Nur Anggreini S.Kom
3. Dinda Yunita Dwi Miryati

1.2. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan II adalah Bulan April s.d Juni Tahun 2022.



BAB II ANALISIS

2.1. Data Kuesioner

A. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner Survei Kepuasan

Masyarakat Triwulan II Tahun 2022 pada Bagian Tata Pemerintahan.

Σ Jenis Kelamin Responden			Σ Usia Responden antara						Status Pekerjaan			
Pria	Wanita	Total	<20	20-29	30-39	40-49	>50	Total	PNS	Swasta	Lainnya	Total
12	6	20	0	3	4	6	2	20	12	3	3	18

Catatan :

- Usia responden terendah : 24 (Pria / Wanita* dengan pekerjaan PNS)
- Usia responden tertinggi : 55 (Pria / Wanita* dengan pekerjaan PNS)

B. Tabel hasil olah data SKM berdasarkan pengelompokan jenis pelayanan, termasuk perbandingannya dengan hasil SKM Tribulan/Semester/Tahun*) sebelumnya :

No	Pengelompokan Jenis Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Yang Diisi Oleh Responden	Σ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1.	Pelayanan Administrasi Pemerintahan	18	85,91
Jumlah dan Rata-Rata		18	85,91

2.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan II diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari pengisian kuesioner yang merupakan penerima layanan dari Bagian Tata Pemerintahan :

- a. nilai interval konversi : 85,91
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik



2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategoriikan baik dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 85,91, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan target nilai IKM yang tertuang pada RPJMD 2018 – 2023 untuk tahun 2022, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **mencapai** target kinerja, mengingat target kinerja pada indikator kinerja nilai IKM Pemkab Lumajang tahun 2022 adalah 85, sehingga nilai IKM Bagian Tata Pemerintahan **mendukung / tidak mendukung***) capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang.



BAB III PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Nilai IKM Bagian Tata Pemerintahan Triwulan II Tahun 2022 adalah 85,91 berada pada kategori B (Baik).
2. Responden berjumlah 18 orang yang merupakan pengguna layanan terbanyak pada rentang usia antara 40-49 tahun, dengan usia terendah 24 tahun dan usia tertinggi 55 tahun berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS)

3.2. Saran / Rekomendasi

Adapun saran yang diberikan untuk perbaikan pelayan khususnya pada unsur Pelayanan pada bagian Sarana dan Prasarana agar dilengkapi untuk menunjang kinerja pelayanan.

**REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BAGIAN TATA PEMERINTAHAN
UNTUK PERIODE SURVEI TAHUN 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan	Jumlah Nilai	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan	
1	2	3	4	5	6	
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	62	0	3,42
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	61	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	63	0	3,50
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	66	0	3,47
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	59	0	
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	59	0	3,53
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	68	0	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	63	0	3,50
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	59	0	3,28
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	61	0	3,39
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana)	58	0	3,36
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	63	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	60	0	3,44
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	64	0	
Nilai Hasil Survei				85,91		

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 : 18
- Usia Responden Terbanyak : antara 40-50
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : S1
- Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Laki-Laki
- Pekerjaan Responden Terbanyak : PNS
- Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan Fasilitasi 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, 30 Juni 2022
Kepala Bagian Tata Pemerintahan



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

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	40	4	1	5	2	1	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
2	49	4	1	6	2	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
3	43	4	1	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	53	5	1	5	6	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	28	2	2	5	6	1	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
6	42	5	1	5	1	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	
7	38	2	2	5	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	55	4	1	6	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	27	5	1	6	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	53	3	2	5	1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	33	4	1	5	1	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
12	30	3	2	5	1	1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
13	43	5	1	5	1	1	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
14	24	5	1	6	1	1	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
15	27	3	1	6	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
16	37	4	2	6	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
17	27	3	2	6	2	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	40	2	1	4	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
Znail/unsur							52	61	63	66	59	59	68	63	59	61	58	63	60	64		
Jumlah Kuisiomer							18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
NRR/unsur							3,44	3,39	3,50	3,67	3,28	3,28	3,78	3,50	3,26	3,39	3,22	3,50	3,33	3,56		
NRR tertimbang/unsur							0,25	0,24	0,25	0,26	0,23	0,23	0,27	0,25	0,23	0,24	0,23	0,25	0,24	0,25		
IKM							85,91															

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi = **85,91**
 Mutu pelayanan = **B**
 Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

BLANGKO REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KUISIONER IKM

DATA PENCACAH

Nama : PUTRI NUR ANGGREINI
 NIP : -

DATA UNIT PELAYANAN

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

DATA MASYARAKAT

Jenis Kelamin :

	Ket	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	12	66,67%
2	Perempuan	6	33,33%
	TOTAL	18	100,00%

Umur :

	Ket	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	0	0,00%
2	20 - 29 thn	3	16,67%
3	30 - 39 thn	4	22,22%
4	40 - 49 thn	6	33,33%
5	> 50 thn	5	27,78%
	TOTAL	18	100,00%

Pendidikan Terakhir :

	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	0	0,00%
2	SLTP	0	0,00%
3	SLTA	0	0,00%
4	D1/D3	1	5,56%
5	D4/S1	11	61,11%
6	S2 keatas	6	33,33%
	TOTAL	18	100,00%

Pekerjaan Utama :

	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS/ TNI/ POLRI	12	66,67%
2	Pegawai Swasta	3	16,67%
3	Wiraswasta/ Usahawan	0	0,00%
4	Pelajar/ Mahasiswa	0	0,00%
5	Petani/ Buruh	0	0,00%
6	Lainnya	3	16,67%
	TOTAL	18	100,00%

Jenis Pelayanan :

	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen
1	Administrasi Pemerintahan	18	100,00%
		18	100,00%

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	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15						
BAGIAN TATA PEMERINTAHAN	bulan Januari s.d. Maret 2021	1	Administrasi Pemerintahan	18	100,00%	50	18	12	66,67%	6	33,33%	< 20 thn	0	0,00%	SD kebawah	0	0,00%	PNS/ TNI/ POLRI	12	66,67%
												20 - 29 thn	3	16,67%	SLTP	0	0,00%	Pegawai Swasta	3	16,67%
												30 - 39 thn	4	22,22%	SLTA	0	0,00%	Wiraswasta/Usahawa	0	0,00%
												40 - 49 thn	6	33,33%	D1/D3	1	5,56%	Pelajar/ Mahasiswa	0	0,00%
												> 50 thn	5	27,78%	D4/S1	11	61,11%	Petani/ Buruh	0	0,00%
															S2 keatas	6	33,33%			

TABEL NILAI PERNSUR

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,44
kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,39
kemudahan prosedur	3,50
ketepatan waktu	3,67
kecepatan waktu selesai pelayanan	3,28
kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3,28
mahal murahnya biaya/tarif	3,78
kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,50
kemampuan petugas	3,39
sikap perilaku petugas	3,22
kuantitas sarana dan prasarana	3,50
kuantitas sarana dan prasarana	3,50
kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,33
ketepatan penanganan pengaduan	3,56
Rata-rata Tertimbang	3,44

Nilai IKM setelah dikorve = **86,91**
 Mutu pelayanan = **B**
 Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

Lumajang, 30 Juni 2022
 Kepala Bagian Tata Pemerintahan

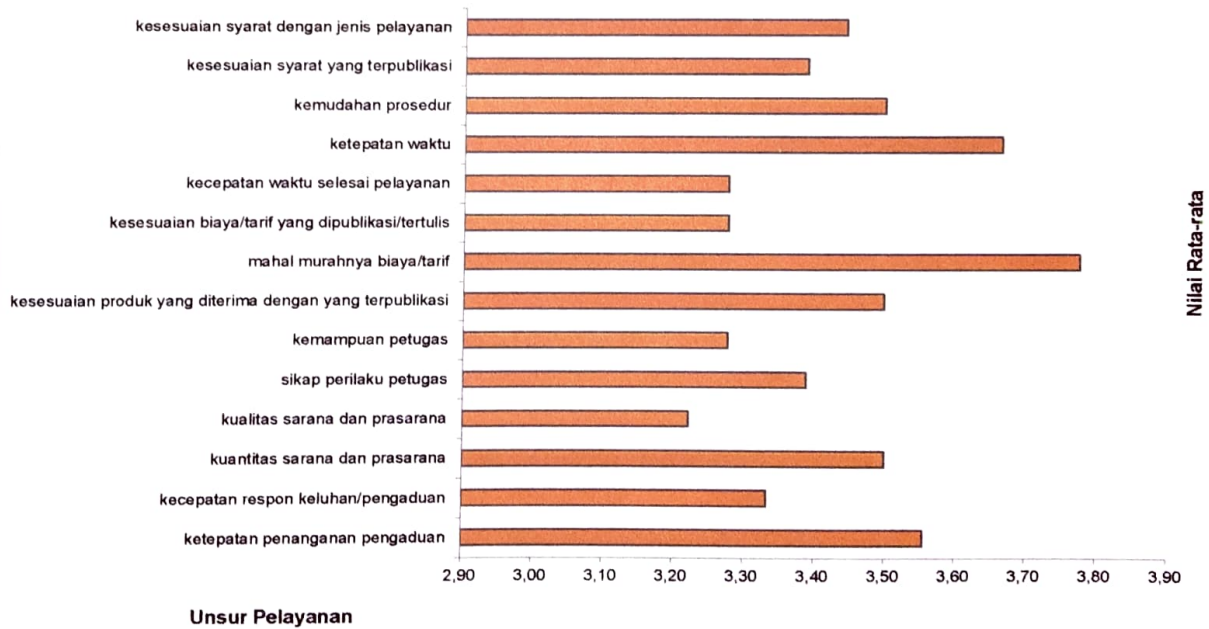


ARIF HERI KURNIAWAN, S.IP., M.Si
 NIP. 19870404 200701 1 002

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM
RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,44
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,39
3	kemudahan prosedur	3,50
4	ketepatan waktu	3,67
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3,28
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3,28
7	mahal murahnya biaya/tarif	3,78
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,50
9	kemampuan petugas	3,28
10	sikap perilaku petugas	3,39
11	kualitas sarana dan prasarana	3,22
12	kuantitas sarana dan prasarana	3,50
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,33
14	ketepatan penanganan pengaduan	3,56
	Rata-rata Tertimbang	3,44

Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan



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

TRI BULAN II TAHUN 2022

NILAI IKM
85,91

NAMA LAYANAN : Administrasi Pemerintahan			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	18	
JENIS KELAMIN	:	L	: 12 P : 6
PENDIDIKAN	:	SD	: 0
		SMP	: 0
		SMA	: 0
		DIII	: 1
		S1	: 11
		S2	: 6
PERIODE SURVEI	:	BULAN Januari s.d BULAN Maret 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

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

FKP adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan pengguna layanan publik. FKP wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam :

1. Permenpan RB Nomor 16 tahun 2017 tentang pedoman penyelenggaraan forum konsultasi publik di lingkungan unit penyelenggara pelayanan publik;
2. SE Menpan RB Nomor 12 tahun 2021 tentang penyelenggaraan forum konsultasi publik di lingkup Instansi Pemerintah;
3. Surat Gubernur Jawa Timur Nomor : 065/16122/031.3/2017 tgl 14 September 2017 perihal peningkatan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu untuk memenuhi ketentuan dimaksud, Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Lumajang melaksanakan FKP dengan kelompok sasaran adalah Responden yang bertindak sebagai pengguna layanan.

B. TUJUAN DAN MANFAAT

Tujuan pelaksanaan FKP sebagaimana Permenpan Nomor 16 tahun 2017 agar penyelenggara pelayanan publik dan pengguna layanan memperoleh pemahaman yang sama dan solusi atas permasalahan yang ada, antara lain terkait pembahasan rancangan, penerapan, dampak, dan evaluasi kebijakan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan sehingga diperoleh kebijakan yang efektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu juga agar pengguna layanan diberi kesempatan untuk mengusulkan/dan atau memberikan masukan serta saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang diterima selaku pengguna layanan.

Manfaat diadakannya FKP sebagaimana Permenpan Nomor 16 tahun 2017 :

1. Meminimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik;
2. Sebagai fungsi monitoring dan evaluasi penyelenggara pelayanan untuk mengetahui efektifitas dari kebijakan yang ditetapkan dalam memberikan layanan kepada publik;
3. Memperoleh bahan masukan dari publik dalam rangka perumusan maupun perbaikan kebijakan;
4. memperoleh kepastian layanan melalui pengawasan yang dilakukan;

5. menyelaraskan antara harapan publik dengan kemampuan penyelenggara layanan;
6. meningkatkan peran serta pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dalam penyelenggaraan FKP meliputi :

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
2. Tindak lanjut atas permasalahan pelayanan yang ada di Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Lumajang beserta penentuan rencana aksi.

BAB II

METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

A. Waktu dan tempat pelaksanaan

Dilaksanakan pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 10 Juni 2022

Tempat : Ruang Rapat Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Lumajang

Jam : 09.00 s.d selesai WIB

B. Penyelenggara dan peserta FKP

Penyelenggara : Bagian Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Lumajang

Peserta FKP : Responden pada Bagian Tata Pemerintahan

C. Metode pelaksanaan FKP

Forum Konsultasi Publik dapat dilakukan melalui (*tatap muka dan non tatap muka*).yakni :

1. Tatap muka yakni rapat bersama, sosialisasi, FGD dll.
2. Non tatap muka yakni bisa dilakukan melalui aplikasi zoom meeting, youtube dll.

Adapun Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Lumajang melaksanakan FKP melalui media tatap muka yakni rapat bersama.

D. Susunan acara FKP

1. Pembukaan
2. Pengisian materi
3. Sesi tanya jawab
4. Penutup

BAB III

HASIL PELAKSANAAN FKP

1. IDENTIFIKASI MASALAH

Permasalahan yang dibahas dalam FKP adalah mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilihat dari hasil SKM Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Lumajang. Dari hasil SKM muncul nilai IKM, dimana nilai IKM Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Lumajang pada tribulan IV bulan Oktober s.d bulan Desember tahun 2021, yaitu 90,14 sedangkan pada tribulan I bulan Januari s.d bulan Maret tahun 2022 mengalami penurunan, yaitu 85,63 dan pada tribulan II bulan April s.d Juni tahun 2022 mengalami kenaikan, yaitu 85,91.

Sebagaimana SK Standar Pelayanan Publik Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Lumajang Nomor : 188/47/427.12/2021 ada 5 jenis pelayanan yang ada di Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Lumajang. Dari 5 jenis pelayanan dimaksud, jenis pelayanan terendah pada sektor Kesesuaian Syarat dengan Jenis Pelayanan terdapat pada pelayanan Fasilitasi Kerjasama Daerah.

Adapun unsur terendah dari tiap-tiap jenis pelayanan sbb. :

No.	JENIS PELAYANAN	NAMA UNSUR (<i>sebutkan 1 dari 9 unsur yang terendah di tiap jenis pelayanan</i>)
1.	Pelayanan Fasilitasi Kerjasama Daerah	Unsur kualitas sarana dan prasarana

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Lumajang meminta kritik/saran/masukan dari pengguna layanan. Adapun saran/masukan/kritik dari pengguna layanan sbb. :

a. Kurangn sesuai nya Kualitas Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh petugas.

2. ANALISIS

Dari identifikasi masalah serta saran/masukan/kritik dari pengguna layanan, maka Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Lumajang akan melakukan perbaikan dengan cara :

a. Kualitas Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh Bagian Tata Pemerintahan sudah sesuai dengan baik.

3. RENCANA AKSI

Berdasarkan hasil analisis terhadap permasalahan dalam forum konsultasi publik, maka Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Lumajang menyusun rencana aksi. Rencana aksi tersebut disusun dan dilaksanakan oleh Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Lumajang sbb. :

No.	TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN
1.	Kualitas Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh Bagian Tata Pemerintahan sudah sesuai dengan baik.	-

BAB IV

PENUTUP

Forum konsultasi publik yang telah dilaksanakan diharapkan dapat menjadi acuan dalam menetapkan kebijakan sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Lumajang. Pelaksanaan rencana aksi ini memerlukan waktu dan proses sehingga perlu melibatkan semua unsur dan pihak terkait agar dicapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Partisipasi masyarakat dan dukungan dari semua *stakeholders* sangat diperlukan agar forum konsultasi publik dapat terus menjadi kegiatan yang berkelanjutan pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Lumajang.

Demikianlah, laporan penyelenggaraan forum konsultasi publik Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Lumajang ini disusun, dan semoga memberikan informasi kepada *stakeholder* pelayanan publik.

Lumajang, 28 Juni 2022

Kepala Bagian
Tata Pemerintahan



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



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Alun Alun Utara No. 7 Telp./Fax. (0334) 887 464 email : bag.tapem@lumajangkab.go.id

LUMAJANG – 67316

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) SEKTOR PELAYANAN BAGIAN TATA PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN LUMAJANG

Pada hari ini, Jum'at, 10 Juni 2022, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Bagian Tata Pemerintahan oleh Tim Survey Pelayanan Publik Bagian Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Lumajang. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sbb :

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Kurangnya kesesuaiannya Kualitas Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh petugas.	Kualitas Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh Bagian Tata Pemerintahan sudah sesuai dengan baik.	-

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Lumajang, 10 Juni 2022

No.	Nama*	Perwakilan	Tanda Tangan*
1.	Dinda Yunita D. M	Petugas pelayanan	
2.	Putri Nur Anggreini	Staf	

KEPALA BAGIAN
TATA PEMERINTAHAN

ARIF HERI KURNIAWAN, S.I.P, M.Si

NIP. 19870404 200701 1 002

ANALIS KEBIJAKAN MUDA

HARIS HERMANSYAH

NIP. 19680813 199403 1 006