



**PEMERINTAH  
KABUPATEN LUMAJANG**

**2022**



**TRIWULAN IV  
BAGIAN UMUM SETDA  
KABUPATEN  
LUMAJANG**



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Bagian Umum Setda Kabupaten Lumajang Triwulan IV Tahun 2022 dapat diselesaikan.


Tersusunnya Laporan ini merupakan Informasi Kinerja Pemerintah Kabupaten Lumajang yang didalamnya terdapat gambaran capaian kinerja selama Bulan Oktober Sampai Bulan Desember Tahun 2022, didalam laporan ini menjabarkan keberhasilan maupun ketidakberhasilan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2018 - 2023.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang memuat gambaran tingkat keberhasilan Kinerja di Bagian Umum Setda Pemerintah Kabupaten Lumajang.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, semoga dapat bermanfaat untuk perbaikan perencanaan, penilaian dan perbaikan pelaksanaan program dan kegiatan, peningkatan kinerja serta penilaian kinerja.

Lumajang, 17 Januari 2023

Kepala Bagian Umum Setda  
Kabupaten Lumajang

  
SUBECHAN, S.E, MM  
NIP. 197108081992031007

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan SKM
- 1.3 Metode
- 1.4 Tim SKM
- 1.5 Jadwal SKM

BAB II ANALISIS

- 2.1 Kuesioner
- 2.2 Perhitungan
- 2.3 Deskripsi hasil analisis

BAB III PENUTUP

- 3.1 Kesimpulan
- 3.2 Saran/Rekomendasi

# **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 Organisasi sepenuhnya merujuk pada lampiran Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksud.

### **1.3. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Tujuan dilakukannya 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 3 (tiga) bulan 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 kuisisioner daring melalui Google Form. Seluruh penerima layanan pada Bagian Umum Sekretariat Kabupaten Lumajang adalah seluruh jajaran staf di kantor Pemerintah Daerah dan staf kedinasan dari seluruh kabupaten untuk layanan peminjaman, dengan total jumlah responden sebanyak 50 orang.

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuisisioner 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 SKM (*terlampir*) berasal dari internal Bagian Umum, terdiri dari:

- a. Hidayatul Ma'rifah
- b. Ramadhani Masitoh
- c. Septia Dita Buana Eksa

#### **1.2. Jadwal Pelaksanaan SKM**

Pelaksanaan SKM triwulan IV adalah 31 Oktober 2022 s.d 31 Januari 2023. Rentang waktu ini digunakan untuk melangsungkan seluruh proses SKM, mulai dari perancangan kuisisioner, pengumpulan data dan jawaban responden, hingga penyusunan laporan.

Untuk selanjutnya, Forum Konsultasi Publik (FKP) akan mulai dilaksanakan setelah pelaporan SKM selesai, yaitu mulai tanggal 20 Januari hingga dilaporkan hasilnya 28 Februari 2023. FKP triwulan ketiga berlangsung bersama dengan dimulainya SKM triwulan keempat, sehingga diharapkan SKM

triwulan keempat ini sudah menunjukkan peningkatan dari hasil FKP triwulan ketiga.

## BAB II ANALISIS

### 2.1. Data Kuesioner

A. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner pelayanan Bagian Umum.

Σ Jenis Kelamin Responden		
Pria	Wanita	Total
26	24	50

Σ Usia Responden antara					
< 20	20-29	30-39	40-49	> 50	Total
8	13	17	7	5	50

Σ Status Pekerjaan					
PNS/TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wirausa- hawan	Pelajar / Mahasiswa	PTT / Honorar	Total
28	-	1	8	13	50

Σ Pendidikan						
SD	SMP	SMA	D1-D3	D4/S1	S2-S3	Total
-	2	6	6	28	8	50

Catatan :

- Usia responden terendah : 17 (Pria dengan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa.)
- Usia responden tertinggi : 61 (Pria dengan pekerjaan PTT)
- Jumlah responen Pria dan Wanita cenderung seimbang
- Pendidikan terakhir kebanyakan responden adalah D4/S1
- Pekerjaan kebanyakan responden adalah PNS/TNI/Polri

B. Tabel hasil olah data SKM berdasarkan pengelompokan jenis pelayanan:

No	Pengelompokan Jenis Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Elektronik Yang Diisi Oleh Responden	$\Sigma$ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1.	Peminjaman Gedung	7	87,50
2.	Peminjaman Sarana Prasarana	8	88,39
3.	Peminjaman Kendaraan	6	90,18
4.	Pengadaan Makan Minum	7	90,31
5.	Penerbitan SPM & Pengesahan SPJ	8	90,85
6.	Pemeliharaan Kendaraan	7	89,29
7.	Pengadaan ATK	7	89,54
	Jumlah dan Rata-Rata	50	89,43

Catatan :

- IKM Terendah ada pada pelayanan **Peminjaman Gedung**, mutu pelayanan mendapat predikat B, dengan nilai IKM 87,50
- IKM Tertinggi adalah **Penerbitan SPM & Pengesahan SPJ**, mutu pelayanan mendapat predikat A, dengan nilai IKM 90,85

C. Tabel hasil olah data SKM berdasarkan pengelompokan Unsur Pelayanan.

No	Pengelompokan Unsur Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Elektronik Yang Diisi Oleh Responden	$\Sigma$ Jumlah Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Unsur
U1	Persyaratan	2	3,50
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1	3,66
U3	Waktu Penyelesaian	2	3,62
U4	Biaya/Tarif (diganti Keamanan/Kenyamanan)	2	3,64
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	1	3,36



U6	Kompetensi Pelaksana	2	3,61
U7	Perilaku Pelaksana	2	3,63
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1	3,48
U9	Sarana dan Prasarana	1	3,58
	Jumlah dan Rata-Rata	14	3,58

Catatan :

- Nilai unsur terendah ada pada unsur **Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan**, dengan nilai 3,36
- Nilai unsur tertinggi adalah unsur **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**, dengan nilai 3,66
- Untuk unsur keempat (U4), **Biaya/Tarif** diganti **Keamanan dan Kenyamanan** karena pada Bagian Umum seluruh layanan tidak dikenakan biaya (gratis).

## 2.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Triwulan diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari staf dan masyarakat yang merupakan penerima layanan dari Bagian Umum :

- a. nilai interval konversi : 89,43
- b. Mutu pelayanan : A
- c. Kinerja unit pelayanan : Sangat baik

## 2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori Baik dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 89,43. Jika hal tersebut dibandingkan dengan target nilai IKM yang tertuang pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (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 82,5, sehingga

nilai IKM **mendukung** capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang. Nilai ini juga telah mencapai target Bagian Umum sebagaimana yang tertuang pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), Bab 8, Unsur Pendukung Urusan Pemerintahan Sekretariat Daerah No.1, yaitu 88,00.

Dibandingkan dengan Triwulan III (Juli-September), nilai IKM Bagian Umum Sekretariat Daerah Kab. Lumajang secara keseluruhan mengalami sedikit kenaikan. Sebagaimana triwulan sebelumnya, pada triwulan keempat ini sama sekali tidak ada jenis pelayanan yang mendapat predikat C (cukup), semuanya memiliki nilai yang mumpuni untuk dikategorikan pada predikat B (baik) dan bahkan A (sangat baik). Sehingga meskipun beberapa pelayanan memiliki nilai yang lebih rendah dari pelayanan lain, pelayanan tersebut masih dikategorikan sama baiknya dengan semua pelayanan yang ada.

Pada Triwulan terakhir tahun 2022 ini, beberapa pelayanan yang mengalami kenaikan nilai antara lain Pengadaan Makan Minum, Penerbitan SPM & Pengesahan SPJ, Pemeliharaan Kendaraan, Pengadaan ATK. Sedangkan pelayanan yang mengalami penurunan adalah Peminjaman Gedung, Peminjaman Sarana Prasarana, dan Peminjaman Kendaraan. Masing-masing pelayanan mengalami kenaikan dan penurunan nilai IKM, tetapi tidak secara signifikan, sehingga dapat dikatakan nilai cukup stabil.

Rata-rata nilai IKM Bagian Umum Sekretariat Daerah tahun 2022, mulai dari Triwulan I hingga IV, adalah 86,13. Nilai ini berada di atas target IKM Pemkab Lumajang untuk tahun 2022, namun masih di bawah target Unsur Pendukung Urusan Pemerintahan Sekretariat Daerah No.1 yaitu Kerumahtanggaan yang dibebankan pada Bagian Umum.

Segala peningkatan yang telah berhasil tercapai pada tahun ini, sebisa mungkin harus dipertahankan, dan segala kekurangan yang masih belum disempurnakan dapat menjadi ruang untuk pelayanan Bagian Umum berkembang pada tahun selanjutnya. Dengan memaksimalkan kualitas produk dan pelayanan, nilai IKM diharapkan terus berkembang ke arah yang lebih baik.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

1. Nilai IKM untuk pelayanan Bagian Umum mengalami peningkatan dibandingkan triwulan sebelumnya.
2. Nilai pelayanan berhasil mempertahankan predikat terbaik yaitu A (sangat baik).
3. Sangat jarang ada penilaian “buruk” atau “sangat buruk” pada jawaban kuesioner sehingga dapat dikatakan pelayanan Bagian Umum selama ini berjalan dengan baik dan memuaskan.
4. Responden hampir selalu memberi penilaian “baik” (dengan indikator angka 3) dan lebih banyak penilaian “sangat baik” (indikator nilai 4) dibandingkan dua triwulan pertama pada tahun 2022.

#### **3.2. Saran / Rekomendasi**

1. Untuk meningkatkan nilai IKM perlu dilakukan maksimalisasi pelayanan.
2. Koordinasi antar petugas pelayanan perlu ditingkatkan agar kompetensi yang dimiliki dapat berfungsi penuh.
3. Dalam memaksimalkan penilaian, perlu diketahui kritik dan saran dari pihak-pihak yang menerima pelayanan melalui Forum Konsultasi Publik