

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT
PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
TAHUN 2025 – SEMESTER I



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayahNya dapat disusunnya Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda. Kabupaten Lumajang. Penyusunan ini dilandasi suatu pemikiran bahwa tantangan yang dihadapi Bagian Kesra dalam mengimplimentasikan reformasi birokrasi masih cukup berat.

Penyusunan Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 ini adalah salah satu bentuk percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang khususnya di Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kabupaten Lumajang dengan sebuah harapan efektivitas kerja dan peningkatan pelayanan publik bisa tercapai.

Semoga Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 ini bermanfaat dan menjadi sebuah evaluasi dalam melakukan pelayanan publik sehingga terwujud akuntabilitas kinerja di lingkungan Pemerintah kabupaten Lumajang khususnya di Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda. Kabupaten Lumajang.

Lumajang, 7 Juli 2025
**Kepala Bagian
Kesejahteraan Rakyat**


AKHMAD FAISHOL, S.Sos
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19671005 199003 1 009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Metode Analisis SKM	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	9
2.5 Penentuan Jumlah Responden	9
BAB III	11
HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA	11
3.1 Data Kuesioner	11
3.2 Analisis IPA (10	
3.3 Gambaran Nilai IKM	13
3.4 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
3.5 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir	15
BAB IV	16
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM	16
4.1 Rencana Tindak Lanjut	16
4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2023)	17
BAB V	19
KESIMPULAN	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Lumajang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan

bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan barang/ jasa/ administrasi yang telah diberikan oleh Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda. Kabupaten Lumajang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit penyelenggara pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam upaya peningkatan kinerja unit penyelenggara pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda. Kabupaten Lumajang dilaksanakan secara terpusat oleh Bagian Organisasi, artinya seluruh tahapan penyelenggaraan SKM yang meliputi : (a) penyusunan instrumen survei, (b) penentuan besaran dan teknik pengambilan sampel, (c) menentukan responden, (d) pelaksanaan survei, (e) mengolah hasil survei dan (f) menyajikan dan melaporkan hasil survei seluruhnya dilaksanakan oleh Bagian Organisasi. Sementara peran Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah : (a) menyediakan data pengguna layanan, dan (b) menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara elektronik (*google form*) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda. Kabupaten Lumajang yaitu :

- a. **Unsur 1 – Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Unsur 2 – Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Unsur 3 – Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Unsur 4 – Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari

penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- e. **Unsur 5 – Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. **Unsur 6 – Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. **Unsur 7 – Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Unsur 8 – Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Unsur 9 – Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Metode Analisis SKM

- a. pengukurannya menggunakan skala Likert dengan skala 1 s.d 4. 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
- b. analisis data menggunakan Importance Performance Analysis dari Martilla dan James. Analisis dimaksud merupakan model multi attribute untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan. Tujuannya

adalah mendiagnosis dalam rangka memudahkan identifikasi hal-hal apa yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.

- c. olah data menggunakan SPSS versi 26, dimana terdapat 2 variabel yang digunakan yaitu variabel performansi / kinerja dan variabel harapan.
- d. jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 18 pertanyaan. 9 pertanyaan untuk mengetahui persepsi harapan responden, dan 9 pertanyaan untuk mengetahui persepsi responden atas performansi / kinerja UP3. 9 unsur di setiap variabel, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; sarana dan prasarana; Adapun daftar pertanyaan pada kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Daftar Pertanyaan kuesioner SKM

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh UP3?	Menurut Saudara seberapa penting KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh UP3?	Menurut Saudara seberapa penting PROSEDUR PELAYANAN (ringkas dan tidak berbelit-belit) yang diterapkan oleh UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KECEPATAN PELAYANAN yang diberikan oleh petugas UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif yang ditetapkan oleh UP3 saat	Menurut Saudara, seberapa penting besaran BIAYA/TARIF PELAYANAN (murah/gratis) yang

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
	memberikan pelayanan kepada Saudara?	ditetapkan terhadap pelayanan yang diberikan?
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan di UP3 dengan hasil yang diberikan saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN yang diberikan kepada Saudara, antara yang dicantumkan dengan hasil yang Saudara terima?
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KOMPETENSI PETUGAS PELAYANAN (Keterampilan dan Pengetahuan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
7	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas di UP3 (kesopanan dan keramahan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting SIKAP DAN PERILAKU PETUGAS PELAYANAN (Sopan, Respek, Ramah dan Perhatian) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas prasarana dan sarana yang ada di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting FASILITAS PRASARANA DAN SARANA (Dalam kondisi baik dan lengkap diperlukan saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di UP3 saat	Menurut Saudara, seberapa penting KEBERADAAN PELAYANAN PENGADUAN di UP3?

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
	memberikan pelayanan kepada Saudara?	

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu tiap 1 (satu) semester dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pengambilan data responden	12 – 26 Mei 2025	14 hari
2.	Pengiriman kuesioner ke responden	12 – 26 Mei 2025	14 hari
3.	Pengolahan Data	23 – 30 Juni 2025	18 hari
4.	Penyampaian hasil SKM	23 – 30 Juni 2025	6 hari
5.	Penyusunan laporan SKM	1 - 7 Juli 2025	7 hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kabupaten Lumajang yakni sebanyak 50 orang setelah dilakukan penyaringan data populasi yang tersedia. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 50 orang.

Tabel 3. Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA

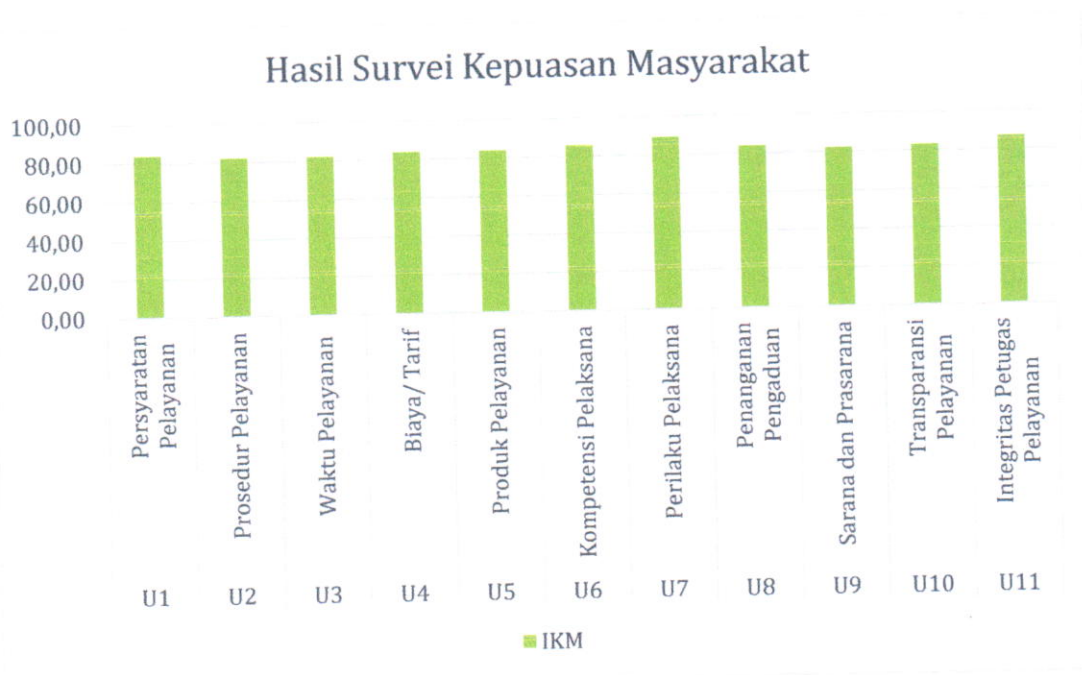
3.1 Data Kuesioner

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM pada Semester I tahun 2025 pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai SKM Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM	PREDIKAT NILAI MUTU
U1	Persyaratan Pelayanan	3,36	83,93	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,29	82,14	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,29	82,14	Baik
U4	Biaya/ Tarif	3,36	83,93	Baik
U5	Produk Pelayanan	3,36	83,93	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	85,71	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,57	89,29	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,36	83,93	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,29	82,14	Baik
U10	Transparansi Pelayanan	3,32	83,04	Baik
U11	Integritas Petugas Pelayanan	3,48	87,05	Baik

Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur



3.2 Gambaran Nilai IKM

Sebagaimana tabel hasil olah data SKM Semester I tahun 2025 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda. Kabupaten Lumajang, yaitu :

VERSI PERMENPAN 14/2017		
IKM UNIT PELAYANAN	:	84,13
NILAI MUTU PELAYANAN	:	B
PREDIKAT NILAI MUTU PELAYANAN	:	Baik

VERSI KPK		
IKM UNIT PELAYANAN	:	85,04
NILAI MUTU PELAYANAN	:	B
PREDIKAT NILAI MUTU PELAYANAN	:	Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut di atas dapat dikategorikan B (Baik) dengan versi Permenpan 14/2017 dan versi KPK, hal tersebut dikarenakan Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kabupaten Lumajang telah berkomitmen untuk melakukan berbagai upaya perbaikan berupa :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Biaya/Tarif
3. Produk Pelayanan
4. Kompetensi Pelaksana
5. Perilaku pelaksana
6. Penanganan Pengaduan

3.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

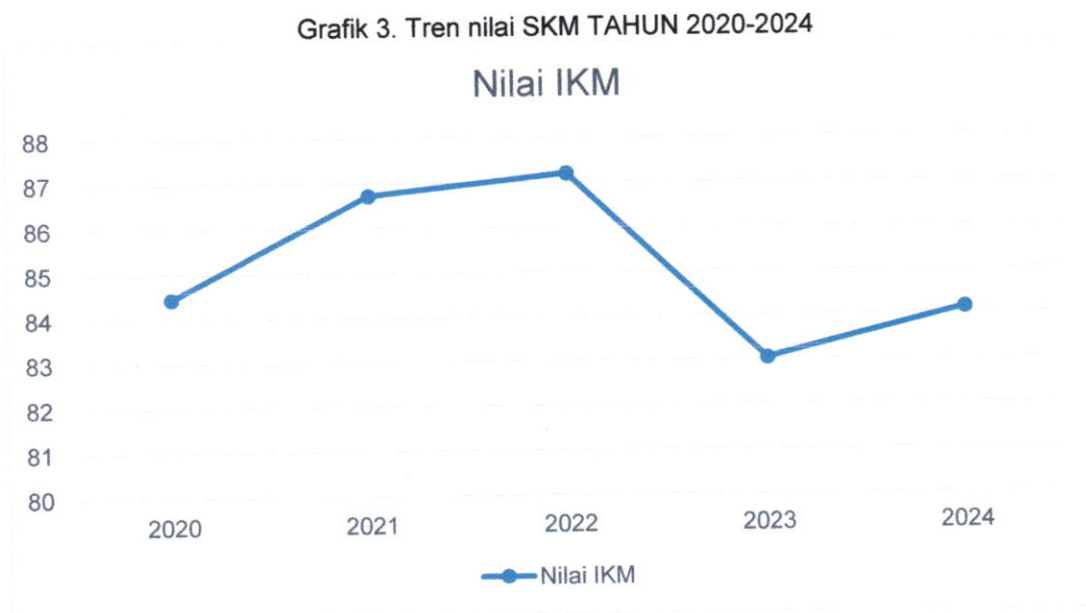
1. Adapun 3 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu : waktu pelayanan, Produk Pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana yang masing – masing mendapatkan nilai 3,29.
2. Sedangkan tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,57, dan integritas petugas pelaksana yang mendapatkan nilai 3,48 serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,43

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari saran/kritik yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan serta pengaduan yang masuk melalui

berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran/kritik/aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu “nihil.”

3.4 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kabupaten Lumajang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan cenderung naik turun kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kabupaten Lumajang.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 7 Agustus 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Tindak Lanjut SKM Semester 1 Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
1	Waktu Pelayanan	Melakukan Sosialisasi dan evaluasi Peningkatan kecepatan waktu pelayanan	√	√	√	√	Bagian Kesra	
		Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√	√	Bagian Kesra	
2	Produk Pelayanan	Memberikan pemahaman kepada petugas pelayanan terkait produk pelayanan yang ada	√	√	√	√	Bagian Kesra	
3	Kualitas Sarana dan Prasarana	Melakukan inventarisasi prasarana dan sarana yang kurang memadai	√				Bagian Kesra	

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
		Melakukan penyusunan perencanaan pengadaan prasarana dan sarana			√		Bagian Kesra	

4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2024)

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada periode sebelumnya, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode 2024

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumen tasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
1	Persyaratan Pelayanan	1.1 penjelasan lebih spesifik terkait persyaratan pelayanan kepada pengguna pelayanan	akan lebih memberikan penjelasan lebih spesifik lagi kepada pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan yang ada sehingga pemohon / pengguna layanan lebih	-	Kegiatan dilaksanakan hanya 1 kali pada saat pemohon pelayanan memerlukan pelayanan sehingga dirasa kurang nya pemahaman pemohon	-

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumen tasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
			mengerti / paham terhadap persyaratan yang ada			
2	Prosedur pelayanan	2.1 memberikan pemahaman terkait prosedur pelayanan	akan memberikan pemahaman kepada pengguna layanan terkait prosedur pelayanan yang ada	-	Kegiatan dilaksanakan hanya 1 kali pada saat pemohon pelayanan memerlukan pelayanan sehingga dirasa kurang nya pemahaman pemohon	-
3	Kompetensi pelaksana	3.1 evaluasi dan bimbingan terhadap petugas pelayanan	akan mengadakan evaluasi dan bimbingan terhadap petugas pelayanan yang ada agar lebih mampu dan handal dalam pemahaman produk layanan yang ada di OPD	-	-	-
4	Perilaku pelaksana	4.1 evaluasi dan bimbingan terhadap petugas pelaksana terkait perilaku pelaksana	akan mengadakan evaluasi dan bimbingan terhadap petugas pelayanan yang ada terkait perilaku petugas agar lebih mengutamakan kepuasan pengguna layanan	-	-	-
5	waktu pelayanan	5.1 evaluasi dan bimbingan terhadap petugas pelaksana terkait percepatan waktu pelayanan	evaluasi dan pembinaan terhadap petugas pelaksana pelayanan agar mengutamakan percepatan penanganan pelayanan dan memberikan pemahaman	-	-	-

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumen tasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
			terhadap pengguna layanan terkait waktu yang dibutuhkan untuk suatu produk layanan			
6	Produk pelayanan	6.1 evaluasi dan bimbingan terhadap petugas pelaksana terkait produk pelayanan	evaluasi dan bimbingan kepada petugas dan pengguna layanan terkait produk-produk layanan yang ada	-	-	-
7	kualitas prasarana dan prasarana	7.1 meningkatkan kualitas prasarana dan prasarana yang ada	meningkatkan kualitas prasarana dan prasarana yang ada dengan pengadaan sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan atau membutuhkan perbaikan	-	-	-

Berdasarkan data diatas maka dapat diketahui bahwa rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda. Kabupaten Lumajang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,13. Meskipun demikian, nilai SKM Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda. Kabupaten Lumajang menunjukkan kecenderungan mengalami kenaikan dan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 (semester 1).
- Unsur pelayanan yang termasuk enam unsur terendah dan sekaligus menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, Produk Pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai yang tinggi atau baik dan patut untuk dipertahankan yaitu perilaku pelaksana, integritas petugas pelaksana serta kompetensi pelaksana.
- Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda. Kabupaten Lumajang juga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
- Selanjutnya guna peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang Bagian Kesejahteraan Rakyat berkomitmen untuk selalu melakukan perbaikan secara konsisten dan berkelanjutan.

Lumajang, 7 Juli 2025

**Kepala Bagian
Kesejahteraan Rakyat**



AKHMAD FAISHOL, S.Sos
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19671005 199003 1 009