

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KELURAHAN KEPUHARJO
PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
TAHUN 2025 – SEMESTER I

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayahnya, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kelurahan Kepuharjo Kabupaten Lumajang Tahun 2020. SurveiKepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Tujuan SKM adalah Sebagai Tolak Ukur dan bahan Penilaian terhadap unsure pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan terutama di Kelurahan Kepuharjo untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan public secara berkala, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta dikeluarkannya Peraturan Bupati Lumajang Nomor 91 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik maka Kelurahan Kepuharjo Kabupaten Lumajang selaku penyelenggara public wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 Satu tahun Sekali.

Laporan SKM dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Masukan dari masyarakat berupa penilaian obyektif atas pelayanan di Kelurahan Kepuharjo akan diolah dan kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program kerja pada periode selanjutnya. Selain itu melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diharapkan dapat mengetahui indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak karena telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun ini dan kemudian dimohon kerjasamanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsure pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil Survei yang telah dilaksanakan. Akhirnya kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini.

Lumajang, Agustus 2025



KELURAH KEPUHARJO

MUHAMMAD IRWIN ABDUL GHOFUR, S.STP

NIP. 19911012 201507 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....ii

DAFTAR ISIiii

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 5

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... 8

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 (*Importance Performance Analysis*) 12

3.3 Gambaran Nilai IKM.....**Error! Bookmark not defined.**

3.4 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... 12

3.5 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir 13

BAB IV 15

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM 15

4.1 Rencana Tindak Lanjut 15

4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2023) 16

BAB V 19

KESIMPULAN 19

LAMPIRAN**Error! Bookmark not defined.**

1. Kuesioner**Error! Bookmark not defined.**

2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM..... 1

3. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM **Error! Bookmark not defined.**

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 mengamalkan 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 Kelurahan Kepuharjo 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 administrasi yang telah diberikan oleh Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang 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

Pelaksanaan SKM pada Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang 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 data dilakukan oleh Bagian Organisasi. Namun, untuk penyusunan laporan hasil pelaksanaan SKM dilaksanakan oleh Kelurahan Kepuharjo. Selain itu, peran Kelurahan Kepuharjo selaku Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah: (a) menyediakan data pengguna layanan, dan (b) menyusun rencana tindak lanjut dan (c) 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 dengan tambahan 2 unsur pelayanan sebagaimana Pedoman MCP KPK tahun 2024. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang 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 22 pertanyaan. 11 pertanyaan untuk mengetahui persepsi harapan responden, dan 11 pertanyaan untuk mengetahui persepsi responden atas performansi / kinerja UP3. 11 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; transparansi pelayanan dan integritas petugas pelayanan. 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?

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif yang ditetapkan oleh UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting besaran BIAYA/TARIF PELAYANAN (murah/gratis) yang 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	Menurut Saudara, seberapa penting

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
	tentang penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	KEBERADAAN PELAYANAN PENGADUAN di UP3?

2.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat

Untuk pengukuran tingkat kepuasan responden digunakan skala Likert dengan jumlah genap Sebagaimana ketentuan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 untuk pengukuran unit pelayanan publik, yakni menggunakan skala Likert (1 – 4) untuk kuesioner dan kemudian dikonversi menggunakan skala 100 untuk analisa. Skala dan interval konversi, serta keterangan nilai atau predikat nilai hasil SKM :

Tabel 1. Nilai Interval dan Nilai Mutu Pelayanan

NILA I	SKALA/ RANGE NILAI	INTERVAL (100)	MUTU PELAYANAN	PREDIKAT NILAI MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

IKM diukur berdasarkan skor nilai rata-rata (*mean score*) jawaban dari topik pertanyaan yang menjadi parameter. Hal ini karena antar kategori responden dan parameter diasumsikan memiliki bobot yang sama. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan baik unsur pelayanan versi Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 maupun unsur pelayanan versi MCP KPK. Pada penghitungan IKM terhadap 9 indikator pelayanan dan 2 indikator pelayanan tambahan setiap unsur pelayanan yang dihitung memiliki komponen penimbang yang sama.

Guna mempermudah interpretasi atas hasil dari IKM, selanjutnya hasil dari IKM tersebut akan dikonversikan dengan nilai dasar sebesar 25, sehingga nantinya akan didapatkan nilai interval konversi dan penilaian mutu pelayanan.

2.5 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data responden dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link google form yang dilakukan secara terpusat dan dikirimkan oleh petugas dari Bagian Organisasi Setda.

2.6 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	16 – 21 Mei 2025	5 hari
2.	Pengiriman kuesioner ke responden	16 – 30 Mei 2025	14 hari
3.	Pengolahan Data	1 – 28 Juni 2025	28 hari
4.	Penyampaian hasil SKM	10 Juli 2025	1 hari

2.7 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang yakni sebanyak 104 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 104 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

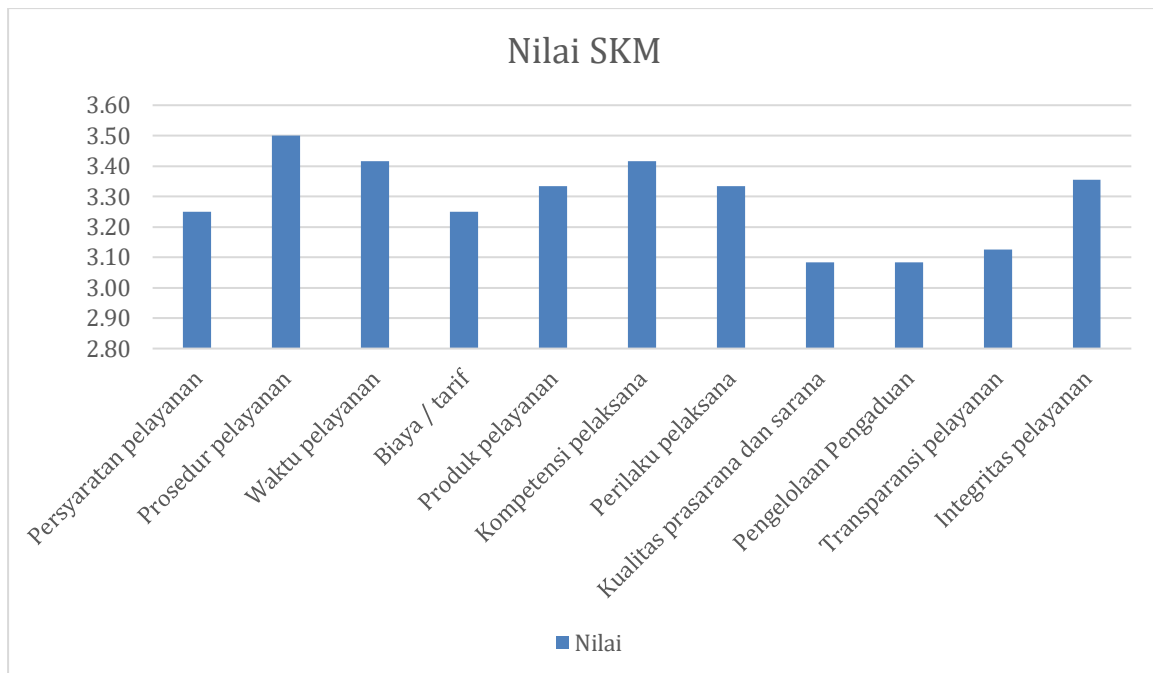
3.1 Data Kuesioner

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM pada Semester I tahun 2025 pada Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai SKM Per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	PREDIKAT NILAI MUTU
U1	Persyaratan Layanan	3,25	81,25	Baik
U2	Prosedur Layanan	3,50	87,50	Baik
U3	Waktu Layanan	3,42	85,42	Baik
U4	Biaya/ Tarif	3,25	81,25	Baik
U5	Produk Pelayanan	3,33	83,33	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,42	85,42	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,33	83,33	Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,08	77,08	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,08	77,08	Baik
U10	Transparansi Pelayanan	3,13	78,13	Baik
U11	Integritas Petugas Pelayanan	3,35	83,85	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 Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang, yaitu :

VERSI PERMENPAN 14/2017		
IKM	:	82,41
NILAI MUTU	:	B
PREDIKAT	:	Baik

VERSI PENGAWASAN KPK		
IKM	:	80,99
NILAI MUTU	:	B
PREDIKAT	:	Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut di atas dapat dikategorikan B (Baik) baik versi Permenpan 14/2017 dan versi KPK, hal ini dikarenakan Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang telah berkomitmen untuk melakukan berbagai upaya perbaikan berupa:

1. Persyaratan Pelayanan

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 : Produk Pelayanan mendapatkan nilai 3,33, selanjutnya kualitas prasarana dan

sarana yang mendapatkan nilai 3,08 dan kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai 3,42.

2. Sedangkan tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu waktu pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,42, dan prosedur pelayanan yang mendapatkan nilai 3,33 serta biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,25.

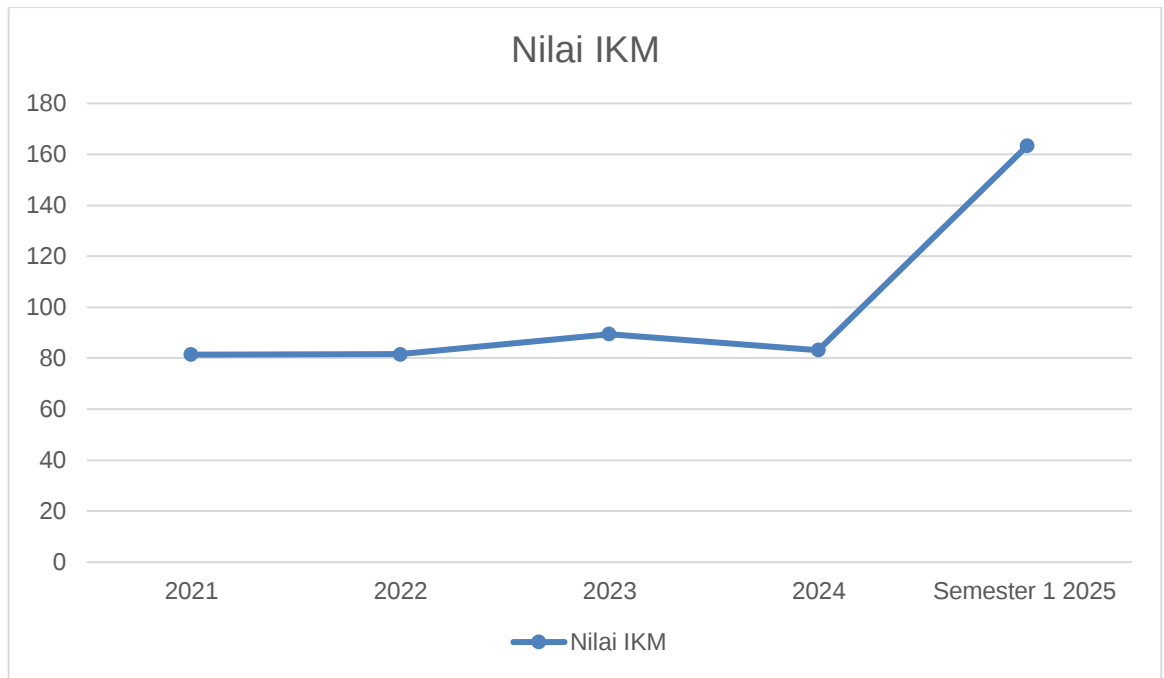
Berdasarkan hasil rekapitulasi dari saran/kritik yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran/kritik/aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. Meningkatnya sarana dan prasarana penunjang (Pedingin Ruangan, Air Mineral, PC, Printer, Toilet untuk Divabel dan Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah.

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 Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 3. Tren nilai SKM TAHUN 2021-2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi cenderung naik turun kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 17 Januari 2025. 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	Produk Layanan	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√ Januari	√ April	√ Agustus		Kasi Pelayanan Umum	
		Penambahan loket layanan				√ Nov	Kasi Pelayanan Umum	
2	Kualitas Prasarana dan Sarana	Melakukan inventarisasi prasarana dan sarana yang kurang memadai	√ Februari				Sekretaris Lurah	

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			√ Juli		Sekretaris Lurah	
3	Kompetensi Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√ Desember	Sekretaris Lurah	

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 (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
----	--	-----------------------	---	-------------------------------------	------------------------------	------------

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
1	Meningkatnya sarana dan prasarana penunjang layanan publik Kelurahan Kepuharjo	Pedingin Ruangan	Pembelian Pendingin ruangan Pada TW. 2	-	-	Belum ditindaklanjuti dikarenakan adanya pemangkasan anggaran
		Air Mineral	Pembelian Galon Air mineral dan Standing Galon	-	-	Belum ditindaklanjuti dikarenakan adanya pemangkasan anggaran
		PC	Pembelian PC Unit	-	-	Belum ditindaklanjuti dikarenakan adanya pemangkasan anggaran
		Printer	Pembelian Printer	-	-	Belum ditindaklanjuti dikarenakan adanya pemangkasan anggaran
		Toilet untuk divabel	Rehabilitasi sedang/berat kantor untuk pembangunan toilet divabel	-	-	Belum ditindaklanjuti dikarenakan adanya pemangkasan anggaran

Berdasarkan data diatas maka dapat diketahui bahwa rencana tindak lanjut sebanyak 0 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%). Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:

- a. Adanya Pemangkasan Anggaran pada saat penelitian RKA sehingga barang yang tersebut pada Rencana Tindak Lanjut tidak dapat di realisasikan

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 Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM Versi Kemenpan RB 82,41 dan Versi KPK 80,99. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang menunjukkan kecenderungan mengalami peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 (semester 1).
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan sekaligus menjadi prioritas perbaikan yaitu kualitas prasarana dan sarana
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai yang tinggi atau baik dan patut untuk dipertahankan yaitu Penanganan Pengaduan, dan biaya/ tarif.
- Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang juga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 0 %.
- Selanjutnya guna peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang Kelurahan Kepuharjo berkomitmen untuk selalu melakukan perbaikan secara konsisten dan berkelanjutan.

Lumajang, Agustus 2025

KELURAHAN KEPUHARJO

MUHAMAD IRWIN ABDUL GHOFUR, S.STP
NIP. 19911012 201507 1 001

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Assalamualaikum Wr. Wb.
Selamat pagi / siang / malam
Salam sejahtera bagi kita semua

Saat ini kami dari Kelurahan Kepuharjo, sedang melakukan survei kepuasan masyarakat

Semester I tahun 2024 untuk mengukur tingkat

kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Jawaban yang Bapak / Ibu / Saudara berikan dapat memberikan kontribusi bagi kami dalam upaya perbaikan secara berkelanjutan, khususnya yang terkait langsung dengan pelayanan kami, sehingga pelayanan kami ke depan menjadi semakin lebih baik.

Atas perhatian, bantuan dan partisipasi yang diberikan kami sampaikan terimakasih.

Catatan :

Periode pengisian dan pengumpulan kuesioner : 25 Oktober - 10 November 2024

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Tanggal pengisian kuesioner *

Contoh: 7 Januari 2019

2. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

3. Usia Pada Saat Mengisi Kuesioner *
Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

☐ 18 tahun

☐ 19 tahun

☐ 20 tahun

☐ 21 tahun

☐ 22 tahun

☐ 23 tahun

☐ 24 tahun

☐ 25 tahun

☐ 26 tahun

☐ 27 tahun

☐ 28 tahun

☐ 29 tahun

☐ 30 tahun

☐ 31 tahun

☐ 32 tahun

☐ 33 tahun

☐ 34 tahun

☐ 35 tahun

☐ 36 tahun

☐ 37 tahun

☐ 38 tahun

☐ 39 tahun

☐ 40 tahun

☐ 41 tahun

☐ 42 tahun

☐ 43 tahun

☐ 44 tahun

- ☐ 45 tahun
- ☐ 46 tahun
- ☐ 47 tahun
- ☐ 48 tahun
- ☐ 49 tahun
- ☐ 50 tahun
- ☐ 51 tahun
- ☐ 52 tahun
- ☐ 53 tahun
- ☐ 54 tahun
- ☐ 55 tahun
- ☐ 56 tahun
- ☐ 57 tahun
- ☐ 58 tahun
- ☐ 59 tahun
- ☐ 60 Tahun
- ☐ 61 Tahun
- ☐ 62 Tahun
- ☐ 63 Tahun
- ☐ 64 Tahun
- ☐ 67 Tahun
- ☐ 68 Tahun
- ☐ 69 Tahun
- ☐ 70 Tahun
- ☐ 71 Yang lain: _____

4. Ijazah Pendidikan Terakhir Yang Dimiliki Saat Mengisi Kuesioer *
Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D-1
- ☐ D-2
- ☐ D-3
- ☐ D-4
- ☐ S-1
- ☐ S-2
- ☐ S-3

5. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLR
- ☐ Petani

i

- ☐ Karyawan Swasta
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Pelajar
- ☐ Mahasiswa
- ☐ Tidak Bekerja

☐

Yang lain:

6. Alamat Tempat Tinggal *

PERFORMASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK

7. 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kepuharjo? *
- Tandai satu oval saja.*

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

8. 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kelurahan Kepuharjo kepada saudara? *
- Tandai satu oval saja.*

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

9. 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan di Kelurahan Kepuharjo saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
- Tandai satu oval saja.*

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

10. 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif yang ditetapkan oleh Kelurahan Kepuharjo saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
- Tandai satu oval saja.*

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

11. 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan di Kelurahan Kepuharjo dengan hasil yang diberikan saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
- Tandai satu oval saja.*

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

12. 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas di Kelurahan Kepuharjo saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Kompeten
☐ Kurang Kompeten
☐ Kompeten
☐ Sangat Kompeten

13. 7. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas di Kelurahan Kepuharjo (kesopanan dan keramahan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
☐ Kurang Sopan dan Kurang
Ramah ☐ Sopan dan Ramah
☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

14. 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas prasarana dan sarana yang ada di Kelurahan Kepuharjo saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Buruk
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

15. 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di Kelurahan Kepuharjo saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada, tapi tidak berfungsi
- ☐ Ada, telah berfungsi namun kurang maksimal
- ☐ Ada, berfungsi dengan maksimal dan dikelola secara baik

HARAPAN

16. 10. Menurut Saudara seberapa penting KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
- ☐ Tidak Penting
- ☐ Penting
- ☐ Sangat Penting

17. 11. Menurut Saudara seberapa penting PROSEDUR PELAYANAN (ringkas dan tidak berbelit-belit) yang diterapkan oleh Kelurahan Kepuharjo saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
☐ Tidak Penting
☐ Penting
☐ Sangat Penting

18. 12. Menurut Saudara, seberapa penting KECEPATAN PELAYANAN yang diberikan oleh petugas di Kelurahan Kepuharjo saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
☐ Tidak Penting
☐ Penting
☐ Sangat Penting

19. 13. Menurut Saudara, seberapa penting besaran BIAYA/TARIF PELAYANAN (murah/gratis) yang ditetapkan terhadap pelayanan yang diberikan? *
tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
☐ Tidak Penting
☐ Penting
☐ Sangat Penting

20. 14. Menurut Saudara, seberapa penting KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN yang diberikan kepada Saudara, antara yang dicantumkan dengan hasil yang Saudara terima? *
- Tandai satu oval saja.*

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
- ☐ Tidak Penting
- ☐ Penting
- ☐ Sangat Penting

21. 15. Menurut Saudara, seberapa penting KOMPETENSI PETUGAS PELAYANAN (Keterampilan dan Pengetahuan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
- Tandai satu oval saja.*

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
- ☐ Tidak Penting
- ☐ Penting
- ☐ Sangat Penting

22. 16. Menurut Saudara, seberapa penting SIKAP DAN PERILAKU PETUGAS PELAYANAN (Sopan, Respek, Ramah dan Perhatian) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
- Tandai satu oval saja.*

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
- ☐ Tidak Penting
- ☐ Penting
- ☐ Sangat Penting

23. 17. Menurut Saudara, seberapa penting FASILITAS PRASARANA DAN SARANA * (Dalam kondisi baik dan lengkap diperlukan saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
☐ Tidak Penting
☐ Penting
☐ Sangat Penting

24. 18. Menurut Saudara, seberapa penting KEBERADAAN PELAYANAN PENGADUAN di Kelurahan Kepuharjo? *
Tandai satu kotak saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
☐ Tidak Penting
☐ Penting
☐ Sangat Penting

SARAN / KRITIK / APRESIASI

Mohon berkenan untuk memberikan saran / kritik / apresiasi agar kami dapat mengidentifikasi kekurangan kami, sehingga kami dapat melakukan upaya perbaikan secara terus-menerus. Terimakasih.

25. Saran / kritik / apresiasi Kelurahan Kepuharjo? *

Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM





P E M E R I N T A H K A B U P A T E N L U M A J A N G

K E C A M A T A N L U M A J A N G

KELURAHAN KEPUHARJO

Jl. Langsep No. 18 Telp. (0334) 888243

L U M A J A N G

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

SEKTOR PELAYANAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I

KELURAHAN KEPUHARJO KECAMATAN LUMAJANG

KABUPATEN LUMAJANG

Pada hari ini, Jum'at, 17 Januari 2025 telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sbb :

NO	Saran Perbaikan	Tindak Lanjut	Unsur Penilaian	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Meningkatnya sarana dan prasarana penunjang	1. Pedingin Ruangan 2. Air Mineral 3. PC 4. Printer 5. Toilet untuk divabel	Sarana dan Prasarana	Semester II

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, 12 Agustus 2025

Sekretaris Lurah


MUHAMAD IRWIN ABDUL GHOFUR, S.STP
NIP. 19911012 201507 1 001


KHOLIL, SH
NIP. 19690106 20070 1 026