

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KELURAHAN TOMPOKERSAN
KECAMATAN LUMAJANG KABUPATEN LUMAJANG
TAHUN 2024 – SEMESTER II

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa atas segala rahmad, taufik serta hidayahNYA sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kelurahan Tompokersan Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang Tahun 2024 Semester II ini. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada pengguna layanan untuk menilai layanan yang telah diterima.

Dengan Survey Kepuasan Masyarakat ini ini diharapkan adanya masukan dari masyarakat berupa penilaian objektif atas kinerja Pelayanan Kelurahan Tompokersan Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang selama menjalankan tugas dan fungsinya. Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat ini berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada masyarakat Lumajang yang sudah bekerja sama dengan baik dalam semua respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini dan semoga dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Kelurahan Tompokersan Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang.

Lumajang, 03 Januari 2025
LURAH TOMPOKERSAN



JOKO SETIYO, S. Kom., MM
NIK. 19830607 201101 1 010

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 (11	
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
LAMPIRAN.....	1
1. Kuesioner.....	1
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	2
3. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	3

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 Tompokersan 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 publik yang telah diberikan oleh Kelurahan Tompokersan 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

Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Tompokersan 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 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 Kelurahan Tompokersan 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 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	Menurut Saudara, seberapa penting KECEPATAN PELAYANAN yang diberikan oleh petugas UP3 saat

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
	memberikan pelayanan kepada Saudara?	memberikan pelayanan kepada Saudara?
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	Menurut Saudara, seberapa penting FASILITAS PRASARANA DAN SARANA (Dalam kondisi baik dan lengkap diperlukan saat

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
	memberikan pelayanan kepada Saudara?	memberikan pelayanan kepada Saudara?
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KEBERADAAN PELAYANAN PENGADUAN di UP3?

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	17 – 22 Oktober 2024	5 hari
2.	Pengiriman kuesioner ke responden	23 – 30 Oktober 2024	7 hari
3.	Pengolahan Data	1 – 29 November 2024	28 hari
4.	Penyampaian hasil SKM	31 Desember 2024	1 hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Tompokersan Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang yakni sebanyak 200 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 152 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	100000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA

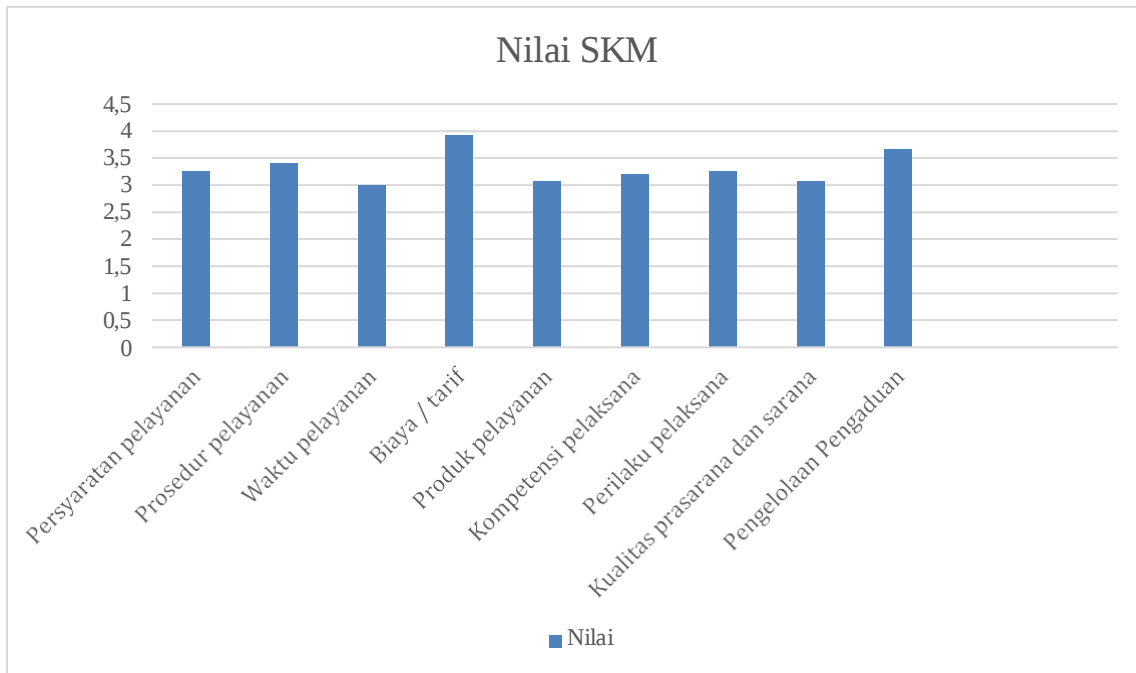
3.1 Data Kuesioner

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM pada Semester II tahun 2024 pada Kelurahan Timpokersan Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai SKM Per Unsur

UNSUR PELAYANA N	VARIABEL INDEKS	
	Kinerja	Harapan
Unsur 1	3.33	3.67
Unsur 2	3.08	3.58
Unsur 3	3.08	3.75
Unsur 4	3.83	3.58
Unsur 5	3.08	3.50
Unsur 6	3.25	3.50
Unsur 7	3.17	3.67
Unsur 8	3.17	3.58
Unsur 9	3.58	3.83
NRR	3.29	3.63
KONVERSI	82.18	90.74
MUTU	B	A

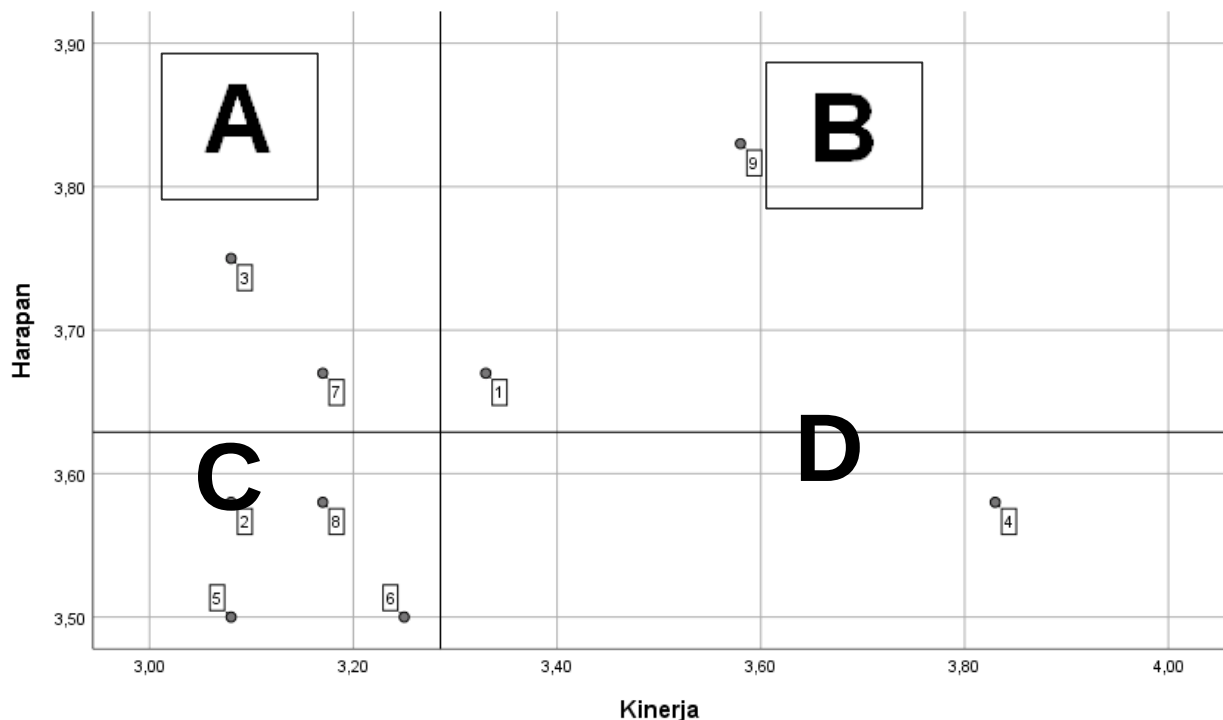
Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur



3.2 Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM Semester II tahun 2024 pada Kelurahan Tompokersan Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut:

Grafik 2. Diagram IPA hasil SKM



PEMBAHASAN :

Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 3 (waktu pelayanan) dan 7 (perilaku pelaksana). Artinya adalah bahwa 2 (dua) unsur pelayanan tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, namun demikian Kelurahan Tompokersan belum dapat memberikan kualitas pelayanan tersebut secara baik dan optimal sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, Kelurahan Tompokersan perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur pelayanan tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan) dan 9 (pengelola pengaduan). Artinya adalah bahwa 2 (dua) unsur pelayanan tersebut dinilai penting oleh pengguna layanan, dan Kelurahan Tompokersan telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, Kelurahan Tompokersan agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan pada unsur pelayanan tersebut.
3. Pada kuadran C terdapat 4 (empat) unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan), 5 (produk pelayanan), 6 (kompetensi pelaksana) dan 8 (sarana dan prasarana). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 4 (empat) unsur pelayanan tersebut kurang penting, ternyata Kelurahan Tompokersan juga belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu dan Kelurahan Tompokersan tetap perlu melakukan perbaikan terhadap unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.
4. Pada kuadran D terdapat 1 (satu) unsur pelayanan, yaitu 4 (biaya / tarif). Artinya, meskipun unsur pelayanan tersebut dianggap kurang penting bagi pengguna

layanan, namun secara kinerja Kelurahan Tompokersan dapat memberikan pelayanan yang sangat tinggi pada unsur pelayanan tersebut, sehingga dan Kelurahan Tompokersan tetap dapat mempertahankan kinerja pada unsur pelayanan ini.

3.3 Gambaran Nilai IKM

Sebagaimana tabel hasil olah data SKM Semester II tahun 2024 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan Kelurahan Tompokersan Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang, yaitu :

- a. Nilai interval konversi : 82,18
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut di atas dapat dikategorikan B (Baik) dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 3,29, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **sesuai / belum sesuai*) dengan** harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, mengingat performansi / kinerja **lebih rendah / lebih tinggi*)** daripada harapan masyarakat.

3.4 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

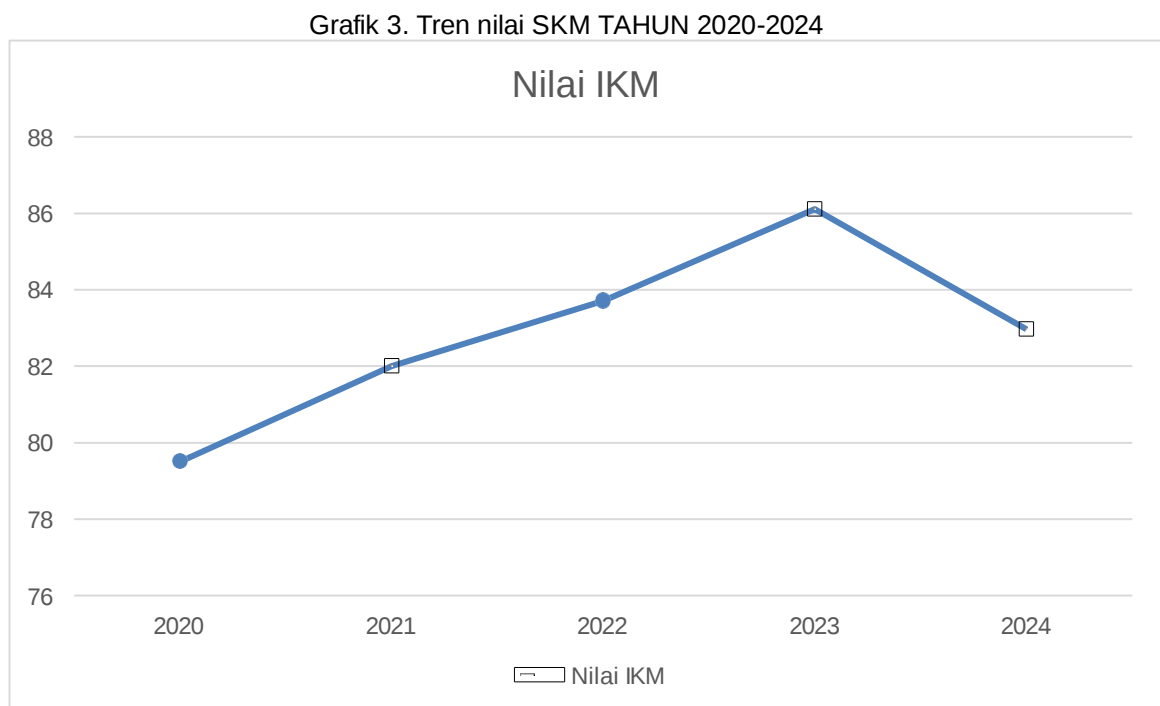
1. Adapun 3 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu : prosedur pelayanan mendapatkan nilai 3,08, selanjutnya kecepatan pelayanan yang mendapatkan nilai 3.08 dan kesesuaian produk pelayanan yang mendapatkan nilai 3,08.
2. Sedangkan tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu kemudahan persyaratan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,33, dan Pengelola Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,58 serta Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,58

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. "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

3.5 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 Tompokersan Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Kelurahan Tompokersan Kecamatan Lumajang 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. 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 2 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	Membuat detail informasi waktu yang akan diberikan pada setiap produk pelayanan	√ Januari	√ April			Lurah	
2	Perilaku Pelaksana	Evaluasi pelaksanaan pelayanan yang diberikan petugas pelayanan Kelurahan kepada masyarakat	√ Januari	√ April			Lurah	

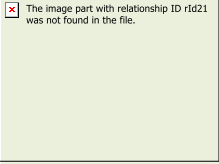
No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
3	Persyaratan pelayanan	Memberikan informasi tentang pengajuan persyaratan administrasi untuk mempermudah pemahaman pengguna layanan	√ Januari	√ April			Lurah	
4	Produk Pelayanan	Memberikan pelayanan dan menjelaskan informasi jenis produk pelayanan	√ Januari	√ April			Lurah	
5	Kompetensi Pelaksana	Rapat peningkatan kapasitas petugas pelayanan terkait Standar Pelayanan dan SOP Pelayanan Kelurahan	√ Januari	√ April			Plt. Lurah	

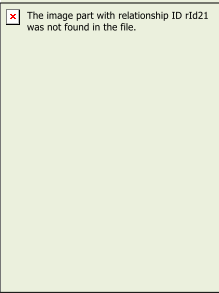
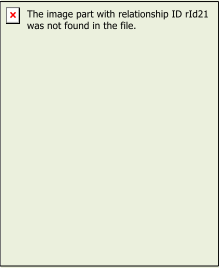
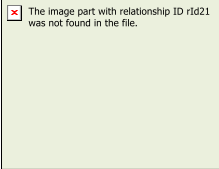
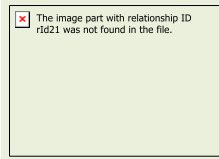
4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2024)

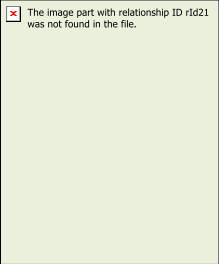
Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan 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
1	Pemerataan kompetensi petugas	Rapat peningkatan kapasitas petugas pelayanan terkait Standar Pelayanan dan SOP Pelayanan Kelurahan	Pelaksanaan rapat staf Kelurahan		Tidak Ada	Sudah ditindaklanjuti segera

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
2	Persyaratan Pelayanan	Memberikan Informasi sejelas mungkin untuk mempermudah pemahaman pengguna layanan	Sosialisasi Elektronik melalui WA , Instagram dan Facebook Sosialisasi Non Elektronik melalui Banner		Tidak Ada	Sudah ditindaklanjuti segera
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Membuat detail informasi waktu yang akan diberikan pada setiap produk pelayanan. Meningkatkan kualitas performa printer dan komputer untuk mendukung percepatan layanan	Sosialisasi Elektronik melalui WA , Instagram dan Facebook Sosialisasi Non Elektronik melalui Banner		Tidak Ada	Sudah ditindaklanjuti segera
4	Perilaku Pelaksana	Evaluasi pelaksanaan pelayanan yang diberikan petugas pelayanan Kelurahan kepada masyarakat	Pelaksanaan rapat staf Kelurahan		Tidak Ada	Sudah ditindaklanjuti segera
5	Kualitas Prasarana dan Sarana	Kegiatan pemeliharaan sarana dan prasarana guna menunjang pelayanan	Menjaga kebersihan sarana dan prasana		Tidak Ada	Sudah ditindaklanjuti segera

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
		publik				
6	Produksi Pelayanan	Memberikan pelayanan dan tampilan informasi produk pelayanan	Sosialisasi Elektronik melalui WA , Instagram dan Facebook Sosialisasi Non Elektronik melalui Banner		Tidak Ada	Sudah ditindaklanjuti segera
7	Kompetensi Pelaksana	Rapat peningkatan kapasitas petugas pelayanan terkait Standar Pelayanan dan SOP	Pelaksanaan rapat staf Kelurahan		Tidak Ada	Sudah ditindaklanjuti segera
		Pelayanan Kelurahan				

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

Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain :

1. Peningkatan kapasitas petugas pelayanan terkait Standar Pelayanan dan SOP
2. Pengecekan secara berkala sarana dan prasarana
3. Tetap sosialisai produk pelayanan baik secara elektronik maupun Non elektronik

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli sampai November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Tompokersan Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik SKM 82.18. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Tompokersan Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang menunjukkan kecenderungan mengalami penurunan dan kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 (semester 2).
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan sekaligus menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kesesuaian produk pelayanan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai yang tinggi atau baik dan patut untuk dipertahankan Biaya/Tarif, Pengelolaan Pengaduan, kemudahan persyaratan pelayanan
- Kelurahan Tompokersan Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang juga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.
- Selanjutnya guna peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang Kelurahan Tompokersan berkomitmen untuk selalu melakukan perbaikan secara konsisten dan berkelanjutan.

Lumajang, 03 Januari 2024

LURAH TOMPOKERSAN


JOKO SETIYO, S. Kom., MM
NIK. 19830607 201101 1 010

