

**PEMERINTAH
KABUPATEN
LUMAJANG**



**LAPORAN IKM
TRIBUNAN II**

2022

**BAGIAN UMUM SEKRETARIAT
DAERAH KABUPATEN LUMAJANG**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

1.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

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

1.3. Metode

Survei dilakukan secara periodik setiap 3 (tiga) bulan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Teknik pelaksanaan survei dilaksanakan secara elektronik (e-survei) menggunakan google form. Survei dilaksanakan dengan mengirimkan link survei kepada penerima layanan publik sebagai responden melalui nomor WhatsApp. Penetapan jumlah responden disesuaikan dengan jumlah permohonan fasilitasi kegiatan di Bagian Umum berdasarkan jenis layanan yang diterima. Mengingat layanan publik yang disediakan bagian umum hanya memfasilitasi kegiatan pimpinan, instansi pemerintahan dan organisasi masyarakat sehingga penetapan jumlah responden tidak terbatas.

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

1.4. Tim SKM

Tim pelaksana SKM (*terlampir*) berasal dari internal Bagian Umum, terdiri dari:

- a. Hidayatul Ma'rifah
- b. Septia Dita Buana Eksa
- c. Nirwan Sukmajati

1.2. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM tribulan II adalah 30 April 2022 s.d 29 Juli 2022. Rentang waktu ini digunakan untuk melangsungkan seluruh proses SKM, mulai dari perancangan kuisisioner, pengumpulan data dan jawaban responden, hingga penyusunan laporan.

Untuk selanjutnya, Forum Konsultasi Publik (FKP) akan mulai dilaksanakan setelah pelaporan SKM selesai, yaitu mulai tanggal 20 Juli hingga dilaporkan hasilnya 30 September 2022. FKP triwulan kedua berlangsung bersama dengan dimulainya SKM triwulan ketiga, sehingga diharapkan SKM triwulan ketiga ini sudah menunjukkan peningkatan dari hasil FKP.

BAB II ANALISIS

2.1. Data Kuesioner

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

Σ Jenis Kelamin Responden		
Pria	Wanita	Total
24	26	50

Σ Usia Responden antara					
< 20	20-29	30-39	40-49	> 50	Total
3	19	20	8	0	50

Σ Status Pekerjaan					
PNS/TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wirausa- hawan	Pelajar / Mahasiswa	PTT / Honoror	Total
23	5	-	3	19	50

Σ Pendidikan						
SD	SMP	SMA	D1-D3	D4/S1	S2-S3	Total
-	3	13	7	22	5	50

Catatan :

- Usia responden terendah : 17 (Pria dengan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa.)
- Usia responden tertinggi : 46 (Pria dengan pekerjaan PNS/TNI/Polri)
- Jumlah responden Pria dan Wanita seimbang
- Pendidikan terakhir kebanyakan responden adalah D4/S1
- Pekerjaan kebanyakan responden adalah PNS/TNI/Polri

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

No	Pengelompokan Jenis Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Elektronik Yang Diisi Oleh Responden	Σ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1.	Peminjaman Gedung	7	84,53
2.	Peminjaman Sarana Prasarana	8	87,95
3.	Peminjaman Kendaraan	6	84,53
4.	Pengadaan Makan Minum	7	84,44
5.	Penerbitan SPM & Pengesahan SPJ	8	87,95
6.	Pemeliharaan Kendaraan	7	85,72
7.	Pengadaan ATK	7	86,99
	Jumlah dan Rata-Rata	50	86,47

Catatan :

- IKM Terendah ada pada pelayanan **Pengadaan Makan dan Minum**, mutu pelayanan mendapat predikat B, dengan nilai IKM 84,44
- IKM Tertinggi adalah **Pelayanan Peminjaman Sarana dan Prasarana**, mutu pelayanan mendapat pedikat B, dengan nilai IKM 87,25

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

No	Pengelompokan Unsur Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Elektronik Yang Diisi Oleh Responden	Σ Jumlah Pertanyaan	Nilai Rata-Rata Unsur
U1	Persyaratan	2	3,50
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1	3,52
U3	Waktu Penyelesaian	2	3,43
U4	Biaya/Tarif (diganti Keamanan/Kenyamanan)	2	3,48
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	1	3,66
U6	Kompetensi Pelaksana	2	3,30
U7	Perilaku Pelaksana	2	3,48
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1	3,40
U9	Sarana dan Prasarana	1	3,46
	Jumlah dan Rata-Rata	14	3,47

Catatan :

- Nilai unsur terendah ada pada unsur **Kompetensi Pelaksana**, dengan nilai 3,30
- Nilai unsur tertinggi adalah unsur **Persyaratan dan Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan**, dengan nilai 3,66
- Untuk unsur keempat (U4), **Biaya/Tarif** diganti **Keamanan dan Kenyamanan** karena pada Bagian Umum seluruh layanan tidak dikenakan biaya (gratis).

2.2. Perhitungan

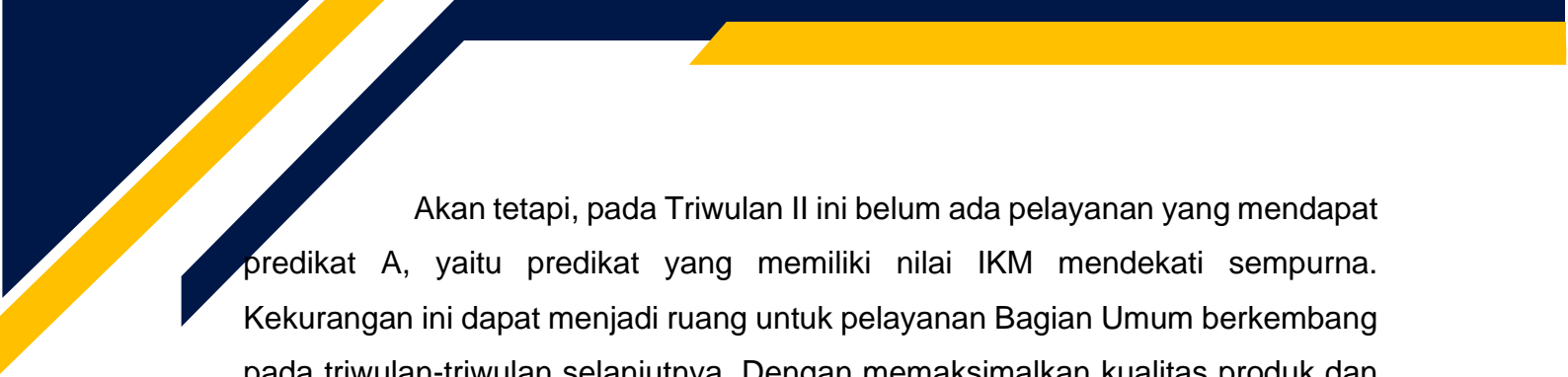
Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari staf dan masyarakat yang merupakan penerima layanan dari Bagian Umum :

- nilai interval konversi : 86,47
- Mutu pelayanan : B
- Kinerja unit pelayanan : Baik

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori Baik dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 86,47. Jika hal tersebut dibandingkan dengan target nilai IKM yang tertuang pada RPJMD 2018 – 2023 untuk tahun 2022, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **mencapai** target kinerja, mengingat target kinerja pada indikator kinerja nilai IKM Pemkab Lumajang tahun 2022 adalah 82,5, sehingga nilai IKM **mendukung** capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang.

Dibandingkan dengan Triwulan I (Januari-April), nilai IKM Bagian Umum Sekretariat Daerah Kab. Lumajang mengalami kenaikan yang signifikan. Pada triwulan kedua ini tidak ada jenis pelayanan yang mendapat predikat C, semua jenis pelayanan memiliki nilai yang cukup untuk dikategorikan pada predikat B. Sehingga meskipun beberapa pelayanan memiliki nilai yang lebih rendah dari pelayanan lain, pelayanan tersebut masih dikategorikan sama baiknya dengan semua pelayanan yang ada.



Akan tetapi, pada Triwulan II ini belum ada pelayanan yang mendapat predikat A, yaitu predikat yang memiliki nilai IKM mendekati sempurna. Kekurangan ini dapat menjadi ruang untuk pelayanan Bagian Umum berkembang pada triwulan-triwulan selanjutnya. Dengan memaksimalkan kualitas produk dan pelayanan, nilai IKM diharapkan terus berkembang sepanjang tahun 2022.

Unsur pelayanan kecepatan respons pengaduan, yang pada triwulan sebelumnya memiliki nilai paling rendah, pada triwulan kali ini mendapat nilai yang baik dan tidak jauh berbeda dengan unsur lainnya setelah mengalami perbaikan pertanyaan pada kuisisioner.



BAB III PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Nilai IKM untuk pelayanan Bagian Umum mengalami peningkatan dibandingkan triwulan sebelumnya.
2. Nilai pelayanan masih masuk kategori baik dengan predikat B.
3. Sangat jarang ada penilaian “buruk” atau “sangat buruk” pada jawaban kuesioner sehingga dapat dikatakan pelayanan Bagian Umum selama ini berjalan dengan baik dan memuaskan.
4. Responden hampir selalu memberi penilaian “baik” (dengan indikator angka 3) tetapi masih ragu-ragu untuk menilai “sangat baik” (indikator nilai 4).
5. Unsur pelayanan **kecepatan respons pengaduan**, yang pada triwulan sebelumnya memiliki nilai paling rendah, pada triwulan kali ini mendapat nilai yang baik dan tidak jauh berbeda dengan unsur lainnya setelah mengalami perbaikan pertanyaan pada kuisisioner.

3.2. Saran / Rekomendasi

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