

**LAPORAN INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIBUNAL I  
TAHUN 2022**



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN  
DOKUMENTASI (PPID) PEMBANTU  
BAGIAN HUKUM 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.

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

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

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

### **1.3. Metode**

Survei dilakukan secara periodik setiap 1 bulan sekali yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Selanjutnya, untuk teknik pelaksanaan survei digunakan sebagai acuan memperbaiki pelayanan yaitu dengan jumlah responden tidak pernah dibatasi. Hal ini karena seluruh penerima layanan pada bagian hukum setda adalah aparatur sipil negara dengan total jumlah responden kurang lebih 50 reponden setiap bulannya

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 Hukum Setda terdiri dari:

- a. Moch. Sulkan Akbar, S.H.
- b. Muhammad Syaiful Anang
- c. Syaiful Rijal Zarkasy

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

Pelaksanaan SKM tribulan I adalah Januari s.d Maret

## BAB II ANALISIS

### 2.1. Data Kuesioner

A. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner 21 Responden

Σ Jenis Kelamin Responden			Σ Usia Responden antara						Status Pekerjaan		
Pria	Wanita	Total	20-28	29-36	37-44	45-52	53-60	Total	ASN	SWA STA	Total
11	10	21	6	5	5	5	0	21	21	0	21

Catatan :

- Usia responden terendah : 22 Tahun (Pria / Wanita\* dengan pekerjaan ASN)
- Usia responden tertinggi : 47 Tahun (Pria / Wanita\* dengan pekerjaan ASN)

B. Tabel hasil olah data SKM berdasarkan pengelompokan jenis pelayanan, termasuk perbandingannya dengan hasil SKM Tribulan/Semester/Tahun\*) sebelumnya :

No	Pengelompokan Jenis Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Elektronik Yang Diisi Oleh Responden	Σ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1.			
2.			
dst			
	Jumlah dan Rata-Rata	...	...

Catatan :

- IKM Terendah ada 1 pelayanan, yakni Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pelayanan dengan nilai IKM 65
- IKM Tertinggi adalah Sikap Prilaku Petugas Pelayanan dengan nilai IKM 84

## 2.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan 78.90 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari Responden Aparatur Sipil Negara yang merupakan penerima layanan dari Bagian Hukum Setda

- a. nilai interval konversi : 78.90
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

## 2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategoriikan Baik dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 78.90 namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan target nilai IKM yang tertuang pada RPJMD 2018 – 2023 untuk tahun 2022, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **mencapai / tidak mencapai\*)** target kinerja, mengingat target kinerja pada indikator kinerja nilai IKM Pemkab Lumajang tahun 2022 adalah 90 sehingga nilai IKM 78.90 **mendukung / tidak mendukung\*)** capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

1. Pelayanan pada Bagian Hukum Setda akan selalu kami tingkatkan
2. Petugas Pelayanan akan memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada Penerima Layanan
3. Kritik dan Saran dari Penerima Layanan akan kami gunakan sebagai acuan Perbaikan Layanan pada Bagian Hukum Setda

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

-

**REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT OPD/UNIT KERJA  
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN I TAHUN 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan	Jumlah Nilai	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan	
1	2	3	4	5	6	
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	63	0	
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	75	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	63	0	
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	84	0	
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	65	0	
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	75	0	
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	84	0	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	65	0	
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	75	0	
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	84	0	
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	63	0	
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	73	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	75	0	
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	65	0	
<b>Nilai Hasil Survei</b>				78.90		

**Keterangan :**

- Jumlah nilai (kolom 4) = berasal dari nilai cakupan pertanyaan dengan jenis jawaban a=1, b=2, c=3 dan d=4 sebanyak responden (r)
- Jumlah RTMK (kolom 5) = jumlah responden yang tidak menjawab/mengisi pertanyaan kuisisioner
- Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = jumlah nilai dibagi (:) jumlah responden

**REKAPITULASI LAIN - LAIN :**

- Perkiraan Jumlah Populasi : 100
- Jumlah Responden : 53
- Usia Responden Terbanyak : antara 22-29
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : S1
- Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Laki-Laki
- Pekerjaan Responden Terbanyak : Lain-lain
- Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
  - Fasilitasi dan koordinasi Penyusunan Analisa Jabatan
  - Fasilitasi dan koordinasi Evaluasi Kelembagaan
  - Fasilitasi dan koordinasi Tata Naskah Dinas
  - Fasilitasi dan koordinasi Pelayanan Publik
  - Fasilitasi dan koordinasi Penyusunan Perjanjian Kinerja
  - Fasilitasi dan koordinasi Penyusunan Risalah Budaya Kerja
- Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 , yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa? Tidak ada
- Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana? Tidak ada

Lumajang, 25 April 2022  
Kepala Bagian Hukum Setda

ttd.

**FIRA YOFIANA, S.H.**  
NIP. 198304 201001 2 025

DATA IKM

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3		U4		U5	U6	U7	U8		U9		
							P1	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
1	53	5	1	3	1	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
2	24	2	1	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
3	35	3	2	5	6	1	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	51	5	1	5	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	30	3	2	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	25	3	2	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
7	39	1	2	5	6	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
8	53	5	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
9	47	4	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
10	40	6	1	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	54	3	1	5	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	44	4	1	5	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
13	35	3	1	5	6	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
14	35	3	2	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
15	37	3	2	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
16	25	2	1	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
17	40	2	2	5	6	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
18	38	3	2	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	37	3	2	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	40	4	1	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	38	3	2	5	6	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
22	39	2	2	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	32	3	2	3	6	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
24	36	3	2	3	6	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
25	28	2	1	3	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	47	3	1	5	6	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
27	29	2	1	4	6	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
28	30	3	2	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	40	4	1	5	6	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
30	42	4	2	5	6	1	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	
31	30	3	1	3	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
32	37	3	1	5	6	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
33	39	3	1	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	29	2	2	3	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
35	37	3	1	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	27	2	1	5	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Σnilai/unsur							112	110	109	107	110	117	109	113	116	115	119	112	111	
Jumlah Kuisioner							22	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
NRR/unsur							3.14	3.10	3.05	3.00	3.10	3.24	3.05	3.24	3.29	3.19	3.43	3.19	3.14	
NRR tertimbang/unsur							0.22	0.22	0.22	0.21	0.22	0.23	0.22	0.23	0.23	0.23	0.24	0.23	0.22	
IKM							78.90													

Kesimpulan :  
 Nilai IKM setelah dikonversi  
 Mutu pelayanan  
 Kinerja Unit Pelayanan

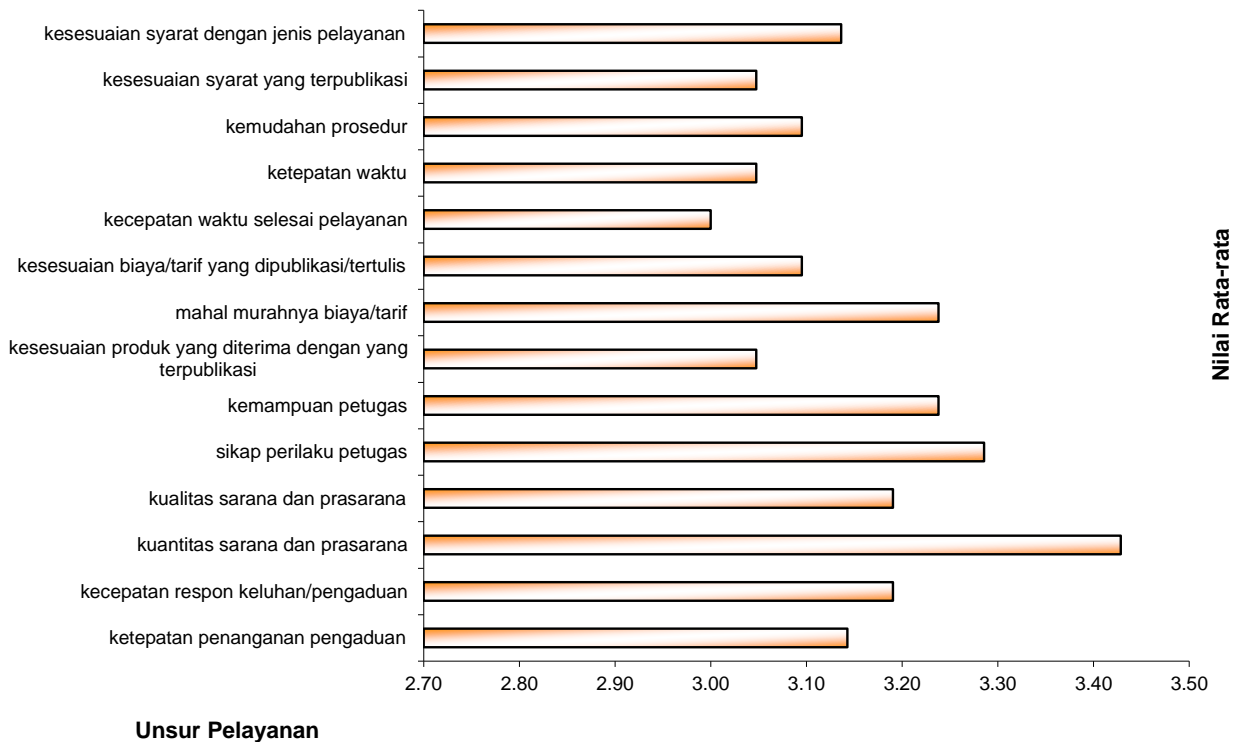
78.90  
 B  
 Baik



**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**  
**RATA-RATA IKM PER UNSUR**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.14
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.05
3	kemudahan prosedur	3.10
4	ketepatan waktu	3.05
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.00
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.10
7	mahal murahnya biaya/tarif	3.24
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.05
9	kemampuan petugas	3.24
10	sikap perilaku petugas	3.29
11	kualitas sarana dan prasarana	3.19
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.43
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.19
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.14
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3.16</b>

**Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BAGIAN HUKUM  
KABUPATEN LUMAJANG**

**BULAN/ TRI BULAN / SEMESTER / PERIODE I TAHUN 2022**

<b>NILAI IKM</b>
<b>78.90</b>

<b>NAMA LAYANAN : D</b>			
<b>RESPONDEN</b>			
JUMLAH	:	21	
JENIS KELAMIN	:	L : 11 P : 10	
PENDIDIKAN	:	SD : 0	
		SMP : 0	
		SMA : 2	
		DIII : 1	
		S1 : 18	
		S2 : 0	
PERIODE SURVEI	:	BULAN JANUARI s.d APRIL APRIL 2022	

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA  
SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI  
MASYARAKAT**