



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
INSPEKTORAT DAERAH
Jl. Arif Rahman Hakim No. 1 Telp.(0334) 881485 Fax.(0334) 894126
LUMAJANG

Lumajang, 05 Januari 2022

Kepada

Nomor : 065/029/427.3/2022
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Pengiriman Laporan Hasil SKM
Tribulan IV Tahun 2021

Yth. Sekretaris Daerah Kab. Lumajang
c.q Kepala Bagian Organisasi Setda
Kabupaten Lumajang

Menindaklanjuti surat Sekretaris Daerah Kabupaten Lumajang Nomor : 065/2933/427.16/2021 tanggal 20 Desember 2021 perihal Pelaporan Hasil SKM Triwulan IV/Semester II/Tahunan Tahun 2021, bersama ini kami kirimkan Laporan Hasil SKM Tribulan IV/Semester II Tahun 2021 dari Inspektorat Daerah Kabupaten Lumajang sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan maklum.



Ir. MOHAMAD SUNARDI, MM
NIP. 19640701 199003 1 011

**REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI INSPEKTORAT KAB. LUMAJANG
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN IV TAHUN 2021**

No.	Unsur Pelayanan	Kuisloner				
		Pertanyaan	Jumlah Nilai	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan	
1	2	3	4	5	6	
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	234	0	3.30
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	244	0	3.44
3	Waktu Penyelesaian	3	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	241	0	3.39
4	Biaya / Tarif	4	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	238	0	3.35
5	Produk Spesifikasi Jenis	5	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	247	0	3.48
6	Kompetensi	6	Kemampuan petugas dalam melayani	249	0	3.51
7	Perilaku Pelaksana	7	Sikap perilaku petugas	239	0	3.37
8	Sarana & Prasarana	8	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	235	0	3.31
9	Penanganan Pengaduan, Saran	9	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	245	0	3.45
Nilai Hasil Survei				84.89		

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 kuisloner
- Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = jumlah nilai dibagi (:) jumlah responden

REKAPITULASI LAIN - LAIN :

- Perkiraan Jumlah Populasi : 75
- Jumlah Responden : 71
- Usia Responden Terbanyak : antara 20 - 29 tahun
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : S1
- Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Laki-Laki
- Pekerjaan Responden Terbanyak : PNS
- Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
 - Pemrosesan Ijin Perceraian/Perkawinan PNS
 - Penanganan Pengaduan Masyarakat
 - Pemberian Informasi Kepada APIP
 - Pemberian Saran kepada APIP
 - Fasilitasi Koordinasi, Klarifikasi dan Penyelesaian Permasalahan Antar Penyelenggaraan Pemerintah
 - Konsultasi dan Pendampingan
 - Aktivitas Penjamin melalui Permintaan Audit/Review/Evaluasi/Monitoring Non PKPT
- 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? Ada, terdapat nilai 2 pada unsur 8 sebanyak 2 orang dari 71 responden, terdapat nilai 2 pada unsur 9 sebanyak 1 orang dari 71 responden.

Lumajang, 5 Januari 2022
INSPEKTUR DAERAH



Ir. MOHAMAD SUNARDI, MM
NIP. 19640701 199003 1 011

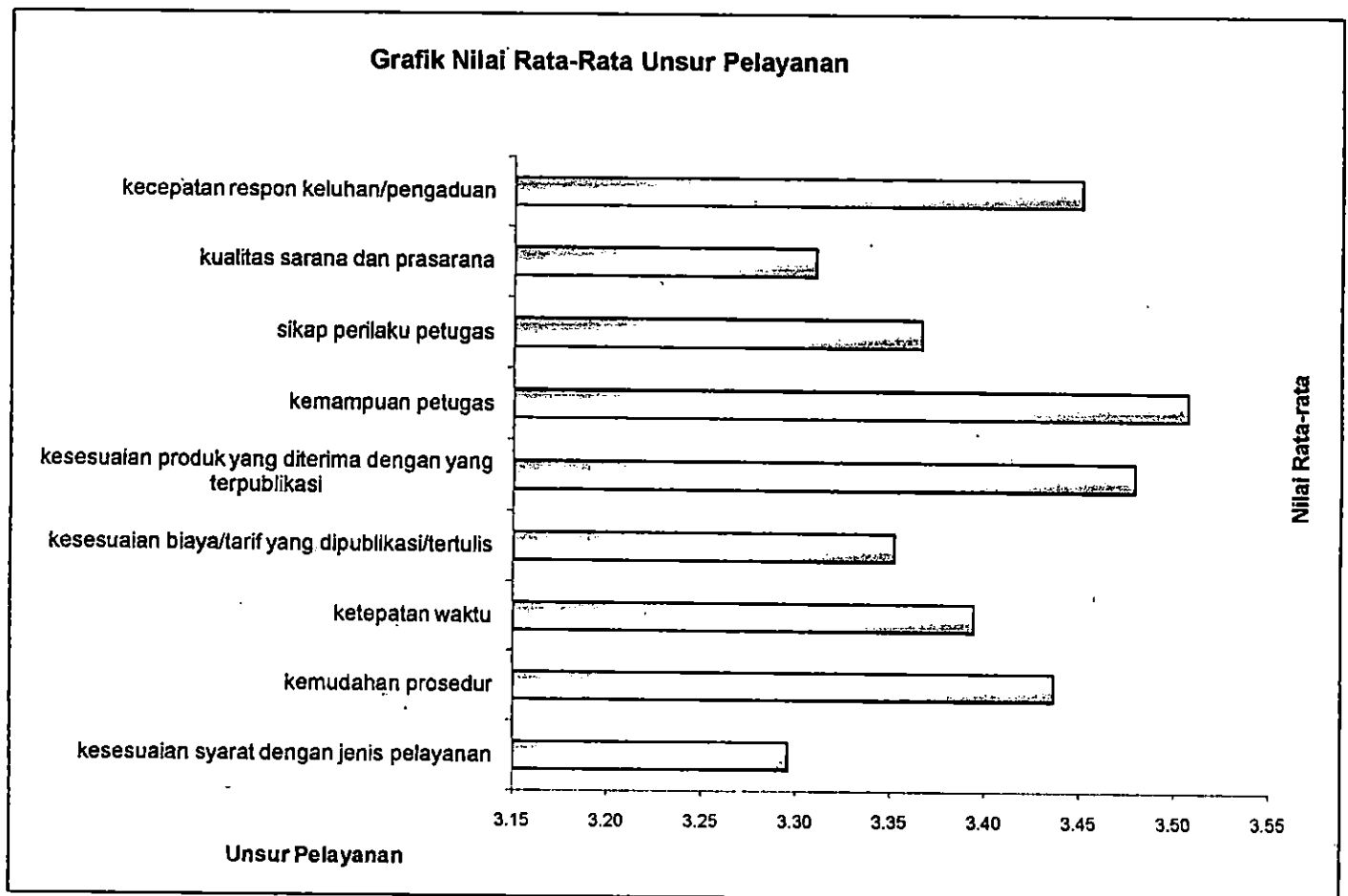
43	31	3	1	5	6	6	6	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3							
44	57	5	1	3	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3							
45	40	4	2	3	1	1	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3							
46	54	5	1	5	1	1	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3							
47	42	4	2	5	1	1	6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
48	38	3	2	5	1	1	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4							
49	45	4	1	5	1	1	6	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
50	40	4	2	3	6	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4							
51	54	5	1	6	1	6	6	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
52	38	3	2	5	1	1	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
53	40	4	2	5	6	6	6	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3							
54	54	5	1	6	1	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3							
55	26	2	2	5	6	6	6	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3							
56	27	2	1	5	1	1	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
57	37	3	2	5	1	1	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4							
58	50	5	2	5	1	1	6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3							
59	24	2	2	5	6	6	6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4							
60	31	3	1	5	6	6	6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4							
61	57	5	1	5	1	1	6	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4							
62	50	5	2	6	1	1	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4							
63	31	3	2	3	6	6	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4							
64	46	4	2	3	1	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4							
65	53	5	1	5	1	1	6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4							
66	53	5	1	6	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4							
67	57	5	1	3	1	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4							
68	56	5	1	3	1	1	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3							
69	40	4	1	5	2	6	6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3							
70	42	4	1	5	1	1	6	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3							
71	49	4	2	5	1	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
								Σ nilai/unsur	234	244	241	238	247	249	239	235	245											
								Jumlah Kuisisioner	71	71	71	71	71	71	71	71	71											
								NRR/unsur	3.30	3.44	3.39	3.35	3.48	3.51	3.37	3.31	3.45											
								NRR tertimbang/unsur	0.37	0.38	0.38	0.37	0.39	0.39	0.37	0.37	0.38											
								IKM	3.40																			
								IKM	84.89																			

Kesimpulan :
 Nilai IKM setelah dikonversi
 Mutu pelayanan
 Kinerja Unit Pelayanan

84.89
 B
 Baik

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM
RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.30
2	kemudahan prosedur	3.44
3	ketepatan waktu	3.39
4	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.35
5	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.48
6	kemampuan petugas	3.51
7	sikap perilaku petugas	3.37
8	kualitas sarana dan prasarana	3.31
9	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.45
	Rata-rata Tertimbang	3.40



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN LUMAJANG**

TRIBULAN IV TAHUN 2021

NILAI IKM

84.89

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 71
JENIS KELAMIN : L : 38 P : 33
PENDIDIKAN : SD : 0
SMP : 0
SMA : 13
DIII : 0
S1 : 48
S2 : 10

PERIODE SURVEI : OKTOBER s.d DESEMBER 2021

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