



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Alun Alun Utara No. 7 Telp./Fax. (0334) 881255 email : bag.organisasi@lumajangkab.go.id

LUMAJANG – 67316

Lumajang, 8 Mei 2023

Kepada

Yth. Kepala DISKOPINDAG

di

LUMAJANG

Nomor : 065/ ⁹⁶⁴ /427.16/2023
Sifat : **Penting**
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Tribulan 1 Tahun 2023

Menindaklanjuti laporan Kabag Organisasi nomor : 069.4/102/427.16/2023 tanggal 27 April 2023 perihal Hasil Pelaksanaan SKM Tribulan 1 Tahun 2023 yang telah mendapatkan persetujuan tanggal 3 Mei 2023, maka disampaikan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tribulan 1 tahun 2023 pada UP3 (Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) Saudara, sebagai berikut :

1. **Nilai IKM** = 82,78
2. Hasil **analisis menggunakan metode IPA** (*Importance-Performance Analysis*) dari Martilla dan James diperoleh kesimpulan bahwa :
 - a. **prioritas perbaikan** unsur pelayanan di UP3 Saudara ada 5, yaitu : 1) Persyaratan Pelayanan, 2) Waktu Penyelesaian Pelayanan, 3) Spesifikasi Produk, 4) Kompetensi Pelaksana, dan 5) Kualitas Prasarana dan Sarana.
 - b. sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan **patut dipertahankan** ada 4, yaitu:
 - 1) Prosedur Pelayanan, 2) Perilaku Pelaksana, 3) Biaya, dan 4) Pengelolaan Pengaduan.
3. **Saran perbaikan** bagi UP3 Saudara dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi ada 3, yaitu a) Agar intensitas sosialisasi ke masyarakat ditingkatkan, terutama bisa memberikan solusi atau menengahi permasalahan yang terkait dengan koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan, b) Agar melakukan perbaikan sistem dan mekanisme pengawasan kepada pasar-pasar yang ada di Kabupaten Lumajang, c) agar perizinan UMKM dipermudah atau digratiskan biayanya, termasuk pemantauan produk secara berkala dan pelatihan dengan tenaga ahli, bantuan permodalan (misalnya bantuan mesin tepat guna), melakukan pemantauan wilayah tentang produk unggulan, melakukan pendampingan/mentoring ke UMKM, serta mendatangkan investor.

Selanjutnya diminta kepada Saudara untuk :

1. **mempublikasikan** nilai IKM, baik secara **elektronik** dan **non-elektronik**, sehingga mudah diakses oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. menyusun **rencana aksi** guna melakukan perbaikan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang Saudara berikan kepada pengguna layanan memenuhi harapan pengguna layanan, sekaligus tetap mempertahankan pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan.

3. mengirimkan rencana aksi tindak lanjut sebagaimana dimaksud poin 2 di atas kepada Kepala Bagian Organisasi paling lambat hari Jum'at tanggal 26 Mei 2023 melalui email : bag.organisasi@lumajangkab.go.id dengan menggunakan blanko format terlampir setelah mendapatkan tanda pengesahan dari pimpinan UP3.
4. **merealisasikan rencana aksi** perbaikan sebagaimana poin 1 di atas **dalam kesempatan pertama.**

Demikian untuk diperhatikan dan dilaksanakan, terimakasih.



Tembusan :

- Yth.: 1. Bupati Lumajang (sebagai laporan)
2. Wakil Bupati Lumajang