

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

TRIBUNAN I

Tahun 2022

PERIODE JANUARI s/d MARET



KECAMATAN SUMBERSUKO

JL. RAYA LABRUK KIDUL NO. 90 TELP/FAX. (0334) 892772

SUMBERSUKO - 67316

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 Tribulan 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 skala Likert yaitu jumlah responden tidak pernah dibatasi. Hal ini karena seluruh penerima layanan pada Kecamatan Sumpoko adalah 59 dengan total jumlah responden 59

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 14 pertanyaan guna menjawab 9 unsur, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; 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 , terdiri dari:

1. Ketua : Camat Sumpoko
2. Sekretaris : Sekretaris Camat Sumpoko
3. Anggota :
 1. Kasi Tata Pemerintahan
 2. Kasi Pemberdayaan Masyarakat
 3. Kasi Pelayanan Umum
 4. Kasubag Umum dan Kepegawaian
 5. Kasubag Keuangan

1.2. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM tribulan I adalah Bulan Januari s.d Maret 2022

BAB II ANALISIS

2.1. Data Kuesioner

A. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner ...

Σ Jenis Kelamin Responden			Σ Usia Responden antara						Status Pekerjaan		
Pria	Wanita	Total	20-28	29-36	37-44	45-52	53-60	Total	Pelajar	Pegawai	Total
32	27	59	17	17	12	3	10	59	9	50	59

Catatan :

- Usia responden terendah : 17 (Pria / Wanita* dengan pekerjaan Pelajar)
- Usia responden tertinggi : 62 (Pria / Wanita* dengan pekerjaan Petani)

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 Yang Diisi Oleh Responden	Σ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1	Penerbitan Akte Kelahiran	5	8.47%
2	Penerbitan Akte Kematian	0	0.00%
3	Penerbitan Kartu Keluarga	9	15.25%
4	Perekaman dan Pencetakan Ktp-el	41	69.49%
5	Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)	1	1.69%
6	Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI antar Kecamatan dalam Kabupaten (SKPWNI)	2	3.39%
7	Fasilitasi pada Surat Tanda Pendaftaran (STP) Yayasan Yatim Piatu dan Organisasi Sosial Dengan kriteria : a) Lembaga Kesejahteraan Sosial yang tidak berbadan hukum; b) Lingkup wilayah kerjanya pada 1 (satu) Kabupaten.	0	0.00%
8	Fasilitasi pada Permohonan penggalangan dana sarana sosial dan pibadatan. Dengan kriteria : a) Jenis proposal Hibah yang diajukan oleh badan atau lembaga (tidak berbadan hukum); b) Sumber dana pembiayaan dari APBD, APBN.	0	0.00%

9	Fasilitasi pelepasan Hak atas Tanah untuk Kepentingan Umum.	0	0.00%
10	Fasilitasi pada Surat Pernyataan Miskin dan / atau Surat Keterangan Tidak Mampu	1	1.69%
11	Fasilitasi pada Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP)	0	0.00%
12	Fasilitasi pada Surat Pernyataan Ahli Waris	0	0.00%
13	Legalisir Surat- Surat yang dikeluarkan Camat	0	0.00%
Jumlah dan Rata-Rata		59	100.00%

Catatan :

- IKM Terendah ada 1 pelayanan, yakni Surat Pernyataan Miskin, dengan nilai IKM 1.69 %
- IKM Tertinggi adalah 1 Pelayanan KTP dengan nilai IKM 69.49 %

2.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan I diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari tabel IKM yang merupakan penerima layanan Kecamatan Summersuko :

- a. nilai interval konversi : 3.34
- b. Mutu pelayanan : 3.30
- c. Kinerja unit pelayanan : 3.30

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori B dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 3.33 %, 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 85, sehingga nilai IKM 84.08 **mendukung / tidak mendukung*)** capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang.


BAB III PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Dari hasil dan data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Informasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Sumbersuko pada Tribulan I tahun 2022 didapat bahwa penilaian masyarakat terhadap Pelayanan yang tergolong baik dengan nilai IKM 52.54 % dan Mutu Pelayanan tergolong kategori B

3.2. Saran / Rekomendasi

Untuk mendapatkan saran, masukan dan rekomendasi dari masyarakat untuk meningkatkan Mutu Layanan pada Kecamatan Sumbersuko terdapat media untuk mnyampaikan aspirasinya yaitu berupa kotak Saran masukan, media elektronik sehingga pemohon layanan bisa memberikan kritikan, saran atau masukan terhadap Kinerja Petugas ataupun hasil layanan yang diterima

Sumbersuko, 06 April 2022
CAMAT SUMBERSUKO

HARI SUJATMIKO, SE
NIP. 19650624 198803 1 009

FORUM KONSULTASI PUBLIK

(FKP)

TRIBUNAN I

Tahun 2022

PERIODE JANUARI s/d MARET



KECAMATAN SUMBERSUKO

JL. RAYA LABRUK KIDUL NO. 90 TELP/FAX. (0334) 892772

SUMBERSUKO - 67316

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

FKP adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan pengguna layanan publik. FKP wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam :

1. Permenpan RB Nomor 16 tahun 2017 tentang pedoman penyelenggaraan forum konsultasi publik di lingkungan unit penyelenggara pelayanan publik;
2. SE Menpan RB Nomor 12 tahun 2021 tentang penyelenggaraan forum konsultasi publik di lingkup Instansi Pemerintah;
3. Surat Gubernur Jawa Timur Nomor : 065/16122/031.3/2017 tgl 14 September 2017 perihal peningkatan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu untuk memenuhi ketentuan dimaksud, Kantor Kecamatan Sumbersuko melaksanakan FKP dengan kelompok sasaran adalah masyarakat yang bertindak sebagai pengguna layanan.

B. TUJUAN DAN MANFAAT

Tujuan pelaksanaan FKP sebagaimana Permenpan Nomor 16 tahun 2017 agar penyelenggara pelayanan publik dan pengguna layanan memperoleh pemahaman yang sama dan solusi atas permasalahan yang ada, antara lain terkait pembahasan rancangan, penerapan, dampak, dan evaluasi kebijakan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan sehingga diperoleh kebijakan yang efektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu juga agar pengguna layanan diberi kesempatan untuk mengusulkan/dan atau memberikan masukan serta saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang diterima selaku pengguna layanan.

Manfaat diadakannya FKP sebagaimana Permenpan Nomor 16 tahun 2017 :

1. Meminimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik;
2. Sebagai fungsi monitoring dan evaluasi penyelenggara pelayanan untuk mengetahui efektifitas dari kebijakan yang ditetapkan dalam memberikan layanan kepada publik;
3. Memperoleh bahan masukan dari publik dalam rangka perumusan maupun perbaikan kebijakan;
4. memperoleh kepastian layanan melalui pengawasan yang dilakukan;
5. menyelaraskan antara harapan publik dengan kemampuan penyelenggara layanan;
6. meningkatkan peran serta pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dalam penyelenggaraan FKP meliputi :

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
2. Tindak lanjut atas permasalahan pelayanan yang ada di Kecamatan Summersuko (*sebutkan OPD / unit kerja*) beserta penentuan rencana aksi.

BAB II METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

A. Waktu dan tempat pelaksanaan

Dilaksanakan pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 31 Maret 2022

Tempat : Kantor Kecamatan Summersuko

Jam : 08.00 s.d selesai WIB

B. Penyelenggara dan peserta FKP

Penyelenggara : Kecamatan Summersuko

Peserta FKP : Paten Kecamatan Summersuko

C. Metode pelaksanaan FKP

Forum Konsultasi Publik dapat dilakukan melalui tatap muka yakni :

1. Tatap muka yakni rapat bersama, sosialisasi, FGD dll.
2. Non tatap muka yakni bisa dilakukan melalui aplikasi zoom meeting, youtube dll.

Adapun Kantor Kecamatan Summersuko melaksanakan FKP melalui media non tatap muka yaitu menggunakan aplikasi zoom meeting.

**) pilih salah satu*

D. Susunan acara FKP

1. Pembukaan
2. Pengisian materi
3. Sesi tanya jawab
4. Penutup

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kantor Kecamatan Sumbersuko meminta kritik/saran/masukan dari pengguna layanan. Adapun saran/masukan/kritik dari pengguna layanan sbb. :

- a. Saran
- b. Masukan

2. ANALISIS

Dari identifikasi masalah serta saran/masukan/kritik dari pengguna layanan, maka Kantor Kecamatan Sumbersuko akan melakukan perbaikan dengan cara :

- a. Mengidentifikasi nilai unsur terendah pada pelayanan
- b. Menghimpun masukan, saran dan rekomendasi masyarakat
- c. Menindaklanjuti dan memperbaiki nilai unsur yang terendah

3. RENCANA AKSI

Berdasarkan hasil analisis terhadap permasalahan dalam forum konsultasi publik, maka Kecamatan Sumbersuko menyusun rencana aksi. Rencana aksi tersebut disusun dan dilaksanakan oleh Tim Penyusun Kecamatan Sumbersuko sbb. :

No.	TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN
1.	Memperbarui media Publikasi yaitu Banner di Ruang Pelayanan, agar masyarakat dapat memahami tiap-tiap prosedur Pelayanan Di Kecamatan Sumbersuko	1 Bulan

BAB III HASIL PELAKSANAAN FKP

1. IDENTIFIKASI MASALAH

Permasalahan yang dibahas dalam FKP adalah mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilihat dari hasil SKM Kecamatan Sumpusuko. Dari hasil SKM muncul nilai IKM, dimana nilai IKM 84.03 pada tribulan VI Tahun 2021, sedangkan pada tribulan I Tahun 2022 mengalami penurunan, yaitu nilai IKM 84.08

Sebagaimana SK Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12/2022 ada 13 jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Sumpusuko, Dari 13 jenis pelayanan dimaksud, jenis pelayanan terendah pada sektor Fasilitasi pada Surat Tanda Pendaftaran (STP) Yayasan Yatim Piatu dan Organisasi Sosial

Adapun unsur terendah dari tiap-tiap jenis pelayanan sbb. :

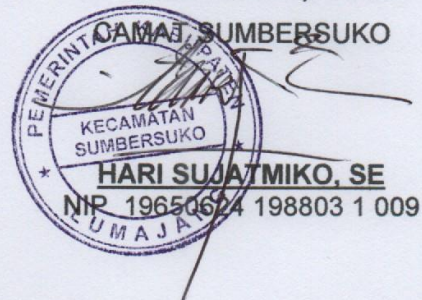
No.	JENIS PELAYANAN	NAMA UNSUR (sebutkan 1 dari 9 unsur yang terendah di tiap jenis pelayanan)
1.	Penerbitan Akte Kelahiran	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi
2.	Penerbitan Akte Kematian	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi
3.	Penerbitan Kartu Keluarga	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi
4.	Perekaman dan Pencetakan Ktp-el	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi
5.	Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi
6.	Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI antar Kecamatan dalam Kabupaten (SKPWNI)	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi
7.	Fasilitasi pada Surat Tanda Pendaftaran (STP) Yayasan Yatim Piatu dan Organisasi Sosial Dengan kriteria : a) Lembaga Kesejahteraan Sosial yang tidak berbadan hukum; b) Lingkup wilayah kerjanya pada 1 (satu) Kabupaten.	0
8.	Fasilitasi pada Permohonan penggalangan dana sarana sosial dan pribadatan. Dengan kriteria : a) Jenis proposal Hibah yang diajukan oleh badan atau lembaga (tidak berbadan hukum); b) Sumber dana pembiayaan dari APBD, APBN.	0
9.	Fasilitasi pelepasan Hak atas Tanah untuk Kepentingan Umum.	0
10.	Fasilitasi pada Surat Pernyataan Miskin dan / atau Surat Keterangan Tidak Mampu	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi
11.	Fasilitasi pada Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP)	0
12.	Fasilitasi pada Surat Pernyataan Ahli Waris	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi
13.	Legalisir Surat- Surat yang dikeluarkan Camat	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi

BAB IV PENUTUP

Forum konsultasi publik yang telah dilaksanakan diharapkan dapat menjadi acuan dalam menetapkan kebijakan sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sumpersuko. Pelaksanaan rencana aksi ini memerlukan waktu dan proses sehingga perlu melibatkan semua unsur dan pihak terkait agar dicapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Partisipasi masyarakat dan dukungan dari semua *stakeholders* sangat diperlukan agar forum konsultasi publik dapat terus menjadi kegiatan yang berkelanjutan pada Kantor Kecamatan Sumpersuko

Demikianlah, laporan penyelenggaraan forum konsultasi publik Kantor Kecamatan Sumpersuko ini disusun, dan semoga memberikan informasi kepada *stakeholder* pelayanan publik.

Sumpersuko, 06 April 2022



Uang

Kel	Jumlah	Persent
1 < 20 tln	17	20,81%
2 20 - 20 tln	17	20,81%
3 20 - 20 tln	12	20,34%
4 40 - 40 tln	3	5,08%
5 > 50 tln	10	16,92%
TOTAL	59	100,00%

Produk dan Transfer

Kel	Jumlah	Persent
1 SD beku	12	20,34%
2 SLTP	12	20,34%
3 SLVA	32	54,05%
4 DUDS	3	5,08%
5 LKSD	0	0,00%
6 S2MMS	0	0,00%
TOTAL	59	100,00%

Penerimaan Dana

Kel	Jumlah	Persent
1 Hasil TMU PSLA	10	25,42%
2 Bantuan Sosial	10	13,17%
3 Hibah/Modal/Liburan	4	10,26%
4 Pinjam/ Mabalawa	9	13,23%
5 Pinjam/ Bantu	4	10,17%
6 Lainnya	22	32,22%
TOTAL	59	100,00%

Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	Jumlah	Persent
1 Perawatan Gigi Kesehatan	5	8,47%
2 Perawatan Gigi Kesehatan	0	0,00%
3 Ketul/Keluara	8	13,56%
4 Perawatan dan Piodada	41	69,49%
5 Pelayanan Gigi Kesehatan	1	1,69%
6 Pelayanan kesehatan Gigi	2	3,33%
7 Pelayanan gigi Surti Tindik	0	0,00%
8 Pendidikan, KSTP, Kesehatan	0	0,00%
9 Perawatan gigi kesehatan	0	0,00%
10 Hasil atau transfer	1	1,69%
11 Perawatan gigi Surti	0	0,00%
12 Perawatan gigi Surti	0	0,00%
13 Layanan Surti Surti yang	0	0,00%
TOTAL	59	100,00%

**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	192	0	3.25
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	191	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	197	0	3.34
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	192	0	3.28
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	195	0	
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	199	0	3.66
		7	Mahal mudahnya biaya/tarif pelayanan	233	0	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	186	0	3.15
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	204	0	3.46
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	195	0	3.31
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	198	0	3.42
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	205	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	195	0	3.31
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	196	0	
Nilai Hasil Survei			84.08			

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

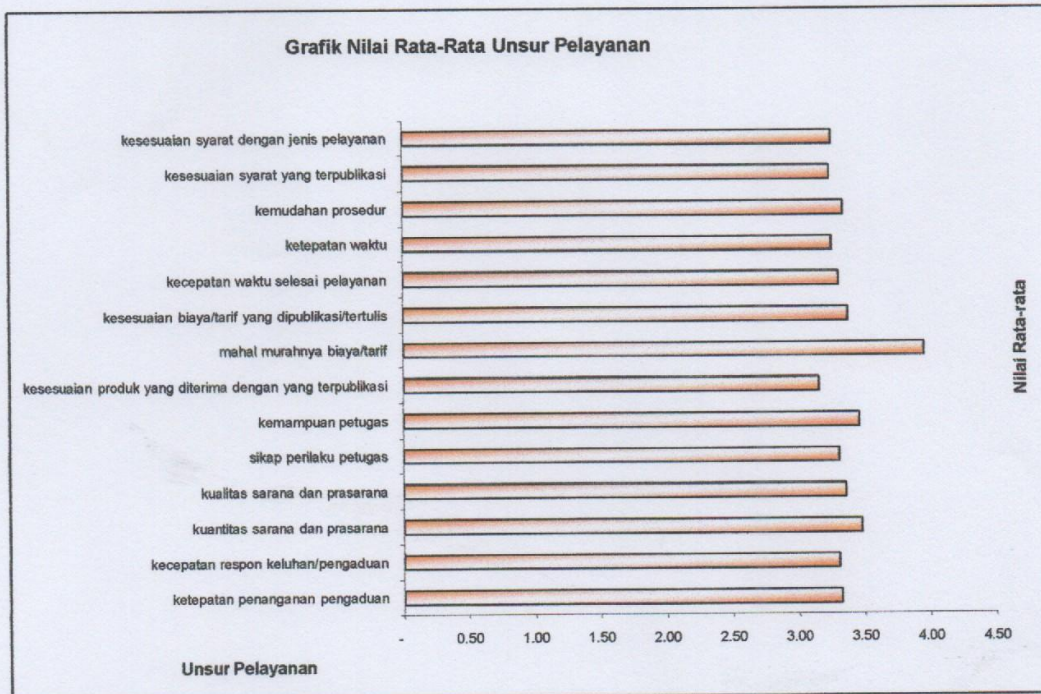
REKAPITULASI LAIN - LAIN :

- Perkiraan Jumlah Populasi : 38.000 Jiwa
- Jumlah Responden : 60
- Usia Responden Terbanyak : kisaran antara usia 30-39 tahun
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : antara SMA
- Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Laki-Laki
- Pekerjaan Responden Terbanyak : Petani/Buruh
- Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
 - Penerbitan Akte Kelahiran
 - Penerbitan Akte Kematian
 - Penerbitan Kartu Keluarga
 - Perekaman dan Pencetakan Ktp-el
 - Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)
 - Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI antar Kecamatan dalam Kabupaten (SKPWNI)
 - Fasilitasi pada Surat Tanda Pendaftaran (STP) Yayasan Yatim Piatu dan Organisasi Sosial Dengan kriteria : a) Lembaga Kesejahteraan
 - Fasilitasi pada Permohonan penggalangan dana sarana sosial dan pribadatan
 - Fasilitasi pelepasan Hak atas Tanah untuk Kepentingan Umum.
 - Fasilitasi pada Surat Pernyataan Miskin dan / atau Surat Keterangan Tidak Mampu
 - Fasilitasi pada Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP)
 - Fasilitasi pada Surat Pernyataan Ahli Waris
 - Legalisir Surat- Surat yang dikeluarkan Camat
- 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



HASIL PENGOLAHAN DATA SKM
RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.25
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.24
3	kemudahan prosedur	3.34
4	ketepatan waktu	3.25
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.31
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.37
7	mahal murahnya biaya/tarif	3.95
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.15
9	kemampuan petugas	3.46
10	sikap perilaku petugas	3.31
11	kualitas sarana dan prasarana	3.36
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.47
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.31
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.32
	Rata-rata Tertimbang	3.36



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN SUMBERSUKO
KABUPATEN LUMAJANG**

SEMESTER I BULAN JANUARI - MARET 2022

NILAI IKM

84.08

NAMA LAYANAN : KECAMATAN SUMBERSUKO

RESPONDEN

JUMLAH : 59
JENIS KELAMIN : L : 32 P : 27
PENDIDIKAN : SD : 12
SMP : 12
SMA : 32
DIII : 0
S1 : 3
S2 : 0

PERIODE SURVEI : BULAN JAN s.d MAR 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