



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
**KECAMATAN SUMBERSUKO**

Jalan Raya Labruk Kidul No. 90 Telp./Fax. (0334) 892772  
SUMBERSUKO - 67316

Sumbersuko, 04 Juli 2022

K e p a d a

Yth. Kepala Bagian Administrasi Organisasi

Setda Kabupaten Lumajang

Di

LUMAJANG

**SURAT PENGANTAR**

Nomor : 475/330 /427.101/2022

No.	JENIS SURAT YANG DIKIRIM	JUMLAH	KETERANGAN
1.	Evaluasi Kinerja SKM Semester I Tahun 2022	2 (dua) Lembar	Demikian untuk menjadikan periksa, disampaikan sebagaimana format terlampir

CAMAT SUMBERSUKO



KECAMATAN SUMBERSUKO  
JL. RAYA LABRUK KIDUL NO. 90 TELP/FAX. (0334) 892772  
SUMBERSUKO - 67316

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

## **(SKM)**

### **TRIBUNAL II**

### **Tahun 2022**

### **PERIODE APRIL s/d JUNI**



## **KECAMATAN SUMBERSUKO**

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

**SUMBERSUKO - 67316**

Umur

Ket	Jumlah	Persentase
1 < 20 thn	2	5,56%
2 20 - 29 thn	11	30,56%
3 30 - 39 thn	6	16,67%
4 40 - 49 thn	12	33,33%
5 > 50 thn	5	13,89%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

Pendidikan Terakhir

Ket	Jumlah	Persentase
1 SD kebawah	3	8,33%
2 SLTP	11	30,56%
3 SLTA	11	30,56%
4 D/1/3	0	0,00%
5 DM/1	11	30,56%
6 S2 keatas	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

Pekerjaan Utama

Ket	Jumlah	Persentase
1 PNS/ TNI/ POLRI	0	0,00%
2 Pegawai Swasta	1	2,78%
3 Wiraswasta/ Usahaanyan	16	50,00%
4 Pelajar/ Mahasiswa	2	5,56%
5 Petani/ Buruh	13	36,11%
6 Lainnya	2	5,56%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase
1 Penerbitan Akte Kelahiran	0	0,00%
2 Penerbitan Akte Kematian	0	0,00%
3 Penerbitan Kartu Keluarga	9	25,00%
4 Perolehan dan Pencetakan Kartu	14	38,89%
5 Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)	0	0,00%
6 Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) antar Fasilitas pada Surat Tanda Pendaftaran (STP) Yayasan	0	0,00%
7 Fasilitas pada Permohonan pendaftaran dalam sarana	0	0,00%
8 Fasilitas pelepasan Hak atas Tanah untuk Fasilitas pada Surat Permohonan Mision dan / Fasilitas pada Surat Keterangan Domisili	0	0,00%
9 Fasilitas pada Surat Permohonan Abdi Waris	2	5,56%
10 Legalisir Surat- Surat yang dikurangkan Camat	8	22,22%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

Keterangan :

1. Jumlah nilai (kolom 2) = besaran dan nilai cakupan pelayanan dengan jenis besaran = 1, peng. dan/ atau nilai cakupan responden (2)
2. Jumlah WTK (kolom 3) = jumlah responden yang tidak menjawab/berhasil memperoleh jawaban
3. Nilai persentase pelayanan (kolom 4) = jumlah nilai kolom (2) / jumlah responden

RESAPITULASI LAIN - LAIN :

1. Perolehan Jumlah Responden : 36 (100%) jiwa
2. Jumlah Responden : 36
3. Usia Responden Terendah : Minimal - maksimal yang 20-50 tahun
4. Pendidikan Terakhir Responden Terendah : antara SD/SLTP
5. Jenis Pekerjaan Responden Terendah : Lainnya
6. Pekerjaan Terendah : Petani/Buruh
7. Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
  - a. Penerbitan Akte Kematian
  - b. Penerbitan Akte Kelahiran
  - c. Pendaftaran Kartu Keluarga
  - d. Pendaftaran dan Pencetakan Kartu

**REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT OPD/UNIT KERJA  
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN II 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	117	0	3.26
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	118	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	130	0	3.61
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	128	0	3.49
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	123	0	
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	118	0	4.18
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	183	0	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	125	0	3.47
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	125	0	3.47
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	129	0	3.58
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	120	0	3.40
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	125	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	116	0	3.35
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	125	0	
<b>Nilai Hasil Survei</b>				<b>88.39</b>		

**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 :**

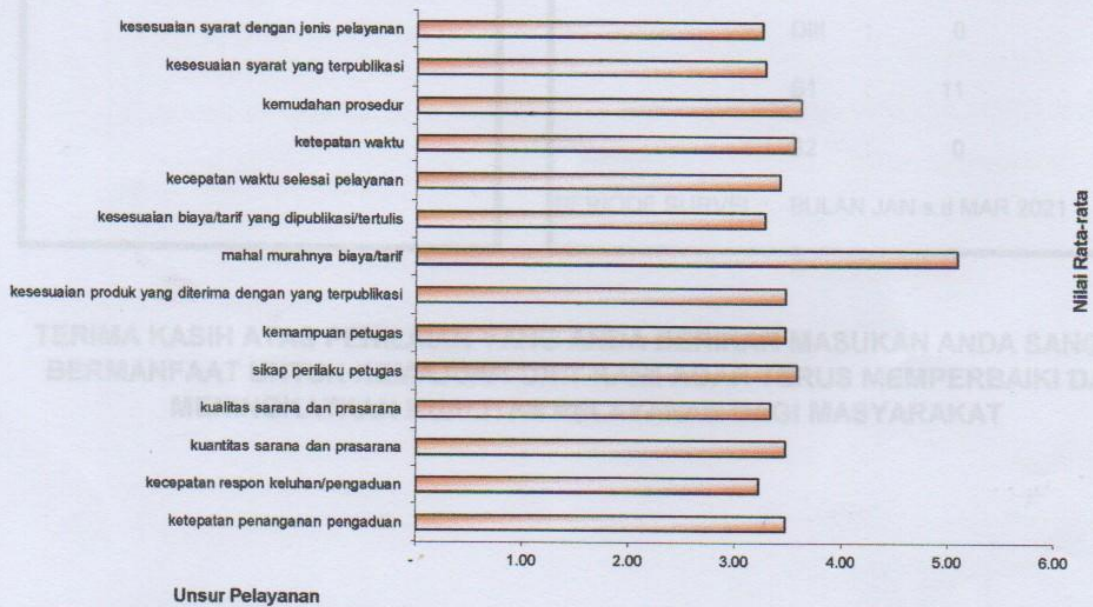
- Perkiraan Jumlah Populasi : 38.000 Jiwa
- Jumlah Responden : 36
- Usia Responden Terbanyak : kisaran antara usia 30-39 tahun
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : antara SMA
- Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Laki-Laki
- Pekerjaan Responden Terbanyak : Petani/Buruh
- Jenis / bentuk / ruang 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	3.28
3	kemudahan prosedur	3.61
4	ketepatan waktu	3.56
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.42
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.28
7	mahal murahnya biaya/tarif	5.08
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.47
9	kemampuan petugas	3.47
10	sikap perilaku petugas	3.58
11	kualitas sarana dan prasarana	3.33
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.47
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.22
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.47
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3.54</b>

**Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**



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

**SEMESTER I BULAN APRIL S.D JUNI 2022**

**NILAI IKM**

**88.39**

**NAMA LAYANAN : KECAMATAN SUMBERSUKO**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 36  
JENIS KELAMIN : L : 16 P : 20  
PENDIDIKAN : SD : 3  
SMP : 11  
SMA : 11  
DIII : 0  
S1 : 11  
S2 : 0

PERIODE SURVEI : BULAN APRIL s.d JUNI 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**

# FORUM KONSULTASI PUBLIK

## (FKP)

### TRIBUNAN II

### Tahun 2022

### PERIODE APRIL s/d JUNI



## KECAMATAN SUMBERSUKO

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

SUMBERSUKO - 67316



# PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG KECAMATAN SUMBERSUKO

Jalan Raya Labruk Kidul No. 90 Telp./Fax. (0334) 892772  
SUMBERSUKO - 67316

## BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) SEKTOR PELAYANAN KECAMATAN SUMBERSUKO KABUPATEN LUMAJANG

Pada hari ini, Rabu Tanggal 15 Juni 2022, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Kecamatan Summersuko oleh Tim Survei Pelayanan Publik Kecamatan Summersuko Kabupaten Lumajang, Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

NO	Identifikasi masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka waktu penyelesaian
1.	Halaman Pakir pemohon layanan tidak ada peneduh	Membuat fasilitas parkir pengguna layanan yang layak dan nyaman	Pertengahan Semester 2
2.	Mengidentifikasi hambatan dan kesulitan masyarakat terkait kepengurusan surat - surat dokumen administrasi	Malakukan sosialisasi ke perangkat desa maupun tokoh masyarakat tentang tatacara kepengurusan dokumen yang benar	Pertengahan Semester 2

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

NO	Nama	Perwakilan	Tanda Tangan
1.	Siti Wahyuningsih	Desa Purwasono	
2.	Abdul Aziz	Kebonsari	
3.	Amriyanto Tudi P	Sumbersuko	
4.	Khunainah A.K	Kebonsari	
5.	Bibin. A	Mufosari	



Sekretaris Camat  
Sumbersuko

**ISAAC HARDY YUWONO, ST**  
NIP. 19780523 200604 1 014



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
KECAMATAN SUMBERSUKO**

Jalan Raya Labruk Kidul No. 90 Telp./Fax. (0334) 892772  
SUMBERSUKO – 67316

**LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)  
SEKTOR PELAYANAN KECAMATAN SUMBERSUKO  
KABUPATEN LUMAJANG**

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Kecamatan Summersuko oleh Tim Survei Pelayanan Publik Kecamatan Summersuko Kabupaten Lumajang yang telah ditanda tangani pada 04 Juni 2022. Berikut dilaporkan tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan yang telah dilakukan, antara lain :

NO	Rekomendasi dan Target Penyelesaian	Tindak Lanjut	Penjelasan
1.	Halaman Pakir pemohon layanan tidak ada peneduh	Membuat fasilitas parkir pengguna layanan yang layak dan nyaman	Penyelesaian direncanakan selesai pada pertengahan semester 2
2.	Mengidentifikasi hambatan dan kesulitan masyarakat terkait kepengurusan surat – surat dokumen administrasi	Malakukan sosialisasi ke perangkat desa maupun tokoh masyarakat tentang tatacara kepengurusan dokumen yang benar	Penyelesaian direncanakan selesai pada pertengahan semester 2

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.



**Sekretaris Camat  
Summersuko**

**ISAAC HARDY YUWONO, ST**  
NIP. 19780523 200604 1 014

**KECAMATAN SUMBERSUKO**  
J. 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*



**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
16	20	36	2	15	2	12	5	36	2	34	36

Catatan :

- Usia responden terendah : 18 (Pria / Wanita\* dengan pekerjaan Pelajar)
- Usia responden tertinggi : 58 (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	0	0.00%
2	Penerbitan Akte Kematian	0	0.00%
3	Penerbitan Kartu Keluarga	9	25.00%
4	Perekaman dan Pencetakan Ktp-el	14	38.89%
5	Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)	0	0.00%
6	Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI antar Kecamatan dalam Kabupaten (SKPWNI)	0	0.00%
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 pribadatan. 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	3	8.33%
11	Fasilitasi pada Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP)	0	0.00%
12	Fasilitasi pada Surat Pernyataan Ahli Waris	2	5.56%
13	Legalisir Surat- Surat yang dikeluarkan Camat	8	22.22%
Jumlah dan Rata-Rata		36	100.00%

Catatan :

- IKM Terendah ada 2 pelayanan, yakni Surat Pernyataan Miskin, dengan nilai IKM 5.56 %
- IKM Tertinggi adalah 14 Pelayanan KTP dengan nilai IKM 38.89 %

## 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 : 3.54
- b. Mutu pelayanan : 3.61
- c. Kinerja unit pelayanan : 3.47

## 2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori B dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 3.54 %, 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 88.39 **mendukung / tidak mendukung\*)** capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang.

# BAB I PENDAHULUAN

## BAB III PENUTUP

### A. LATAR BELAKANG

#### 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 88.39 % dan Mutu Pelayanan tergolong kategori A

#### 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

### B. TUJUAN DAN MANFAAT

Tujuan pelaksanaan FKP sebagaimana Permenpin Nomor 16 tahun 2017 agar penyelenggara pelayanan publik dan pengguna layanan publik dapat mengetahui serta menilai atas permasalahan, keluhan, dan aspirasi masyarakat yang disampaikan oleh penyelenggara pelayanan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan publik. Selain itu, FKP diharapkan dapat meningkatkan kemampuan untuk mengemukakan dan atau membarkan masalah serta saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang diterima selaku pengguna layanan.

Manfaat dilaksanakannya FKP sebagaimana Permenpin Nomor 16 tahun 2017

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

Sumbersuko, 04 Juli 2022  
CAMAT SUMBERSUKO  
  
HARI SUJATMIKO, SE  
NIP. 19650624 198803 1 009



# 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 Sumpoko 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. menyalurkan 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 Sumpoko (sebutkan OPD / unit kerja) beserta penentuan rencana aksi.

## BAB II

### METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

#### A. Waktu dan tempat pelaksanaan

Dilaksanakan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 15 Juni 2022

Tempat : Kantor Kecamatan Sumpoko

Jam : 08.00 s.d selesai WIB

#### B. Penyelenggara dan peserta FKP

Penyelenggara : Kecamatan Sumpoko

Peserta FKP : Paten Kecamatan Sumpoko

#### 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 Sumpoko 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

## 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 Summersuko. Dari hasil SKM muncul nilai IKM, dimana nilai IKM 84.08 pada tribulan I Tahun 2021, sedangkan pada tribulan li Tahun 2022 mengalami penurunan, yaitu nilai IKM 88.39

Sebagaimana SK Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12/2022 ada 13 jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Summersuko, Dari 13 jenis pelayanan dimaksud, jenis pelayanan terendah pada sektor Fasilitasi pada Surat Pernyataan Ahli Waris

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	0
2.	Penerbitan Akte Kematian	0
3.	Penerbitan Kartu Keluarga	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi
4.	Perekaman dan Pencetakan Ktp-el	0
5.	Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)	0
6.	Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI antar Kecamatan dalam Kabupaten (SKPWNI)	0
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 pibadatan. 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

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kantor Kecamatan Sunbersuko 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 Sunbersuko 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 Sunbersuko menyusun rencana aksi. Rencana aksi tersebut disusun dan dilaksanakan oleh Tim Penyusun Kecamatan Sunbersuko sbb. :

No.	TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN
1.	Halaman Pakir pemohon layanan tidak ada peneuh	Pertengahan Semester 2
2.	Mengidentifikasi hambatan dan kesulitan masyarakat terkait kepengurusan surat – surat dokumen administrasi	Pertengahan Semester 2

## 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 Summersuko. 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 Summersuko

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

Sumbersuko, 04 Juli 2022



- a. Penyediaan Ruang Terbuka Hijau (RTH)
  - b. Penyediaan prasarana dasar (Kecamatan Prasarana WPA) untuk Kecamatan Summersuko Kabupaten Lumajang
  - c. Fasilitas pada Ruang Terbuka Hijau (RTH) Taman, Taman Pesisir dan Unggulan dengan Terasa di Lingkungan Masyarakat
  - d. Fasilitas pada Rencanakan pengembangan zona wisata sosial dan pendidikan
  - e. Fasilitas pelayanan jasa Tanah untuk Kependidikan Umum
  - f. Fasilitas pada Ruang Pertanian Modern dan / atau Ruang Ketersediaan Tanah Mampu
  - g. Fasilitas pada Ruang Ketersediaan Cukai Perumahan (RKP)
  - h. Fasilitas pada Ruang Perumahan Asli Warga
  - i. Fasilitas Ruang Bata yang dikalangan Desa
2. Dari aspek / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 1. yang terdapat menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa? Tidak ada
3. Dari segi lokasi pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana? Tidak ada

