

**FORUM KONSULTASI PUBLIK  
(FKP)  
TRIBUNAL III  
Tahun 2022  
PERIODE JULI s/d SEPTEMBER**



**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

Sumbersuko, 05 Oktober 2022

K e p a d a

Yth. Kepala Bagian Administrasi Organisasi  
Setda Kabupaten Lumajang

Di

LUMAJANG

SURAT PENGANTAR

Nomor : 475/S-26/427.101/2022

No.	JENIS SURAT YANG DIKIRIM	JUMLAH	KETERANGAN
1.	Laporan SKM, Berita Acara dan Laporan Tindak Lanjut Forum Konsultasi Publik (FKP), Tribunal III Tahun 2022	1 (dua) Berkas	Demikian untuk menjadikan periksa, disampaikan sebagaimana format terlampir

CAMAT SUMBERSUKO  
PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
KECAMATAN SUMBERSUKO  
**HARI SUATMIKO, SE**  
NIP. 19630824 198803 1 009



**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, Selasa Tanggal 04 Oktober 2022, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Kecamatan Sumbersuko oleh Tim Survei Pelayanan Publik Kecamatan Sumbersuko Kabupaten Lumajang, Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

NO	Identifikasi masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka waktu penyelesaian
1.	Mengidentifikasi Capaian Terendah pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan	Melakukan sosialisasi ke warga untuk mengurus dokumen administrasi agar capaian Pelaksanaan Paten tercapai maksimal	Pertengahan Semester 3
2.	Kualitas dan Kuantitas Ruang Pelayanan tentang sarana dan prasarana khususnya AC rusak	Dimohon untuk memperbaiki AC ruangan pelayanan untuk kenyamanan pelayanan di ruang tunggu	Akhir Semester 3 setelah disetujui realisasi PAK
3.	Alat Perekaman dan Pencetakan KTP elektronik Rusak	Berkoordinasi dengan Dukcapil Lumajang untuk perbaikan alat perekaman dan pencetakan KTP elektronik yang rusak	Pertengahan Semester 3

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.	DIDIK IRIP HIDAYAT	PERANGKAT PEMERINTAH	
2.	FARIA	MASYARAKAT	
3.	EMDANG RAJATI	KAWALAN TP PAK	
4.	DANI PRANATAKARI	TPD SUMBERSUKO	
5.	YOUSEI SILVIA	TPD LABRUK KIDUL	

Camat Sumbersuko  
  
**HARI SUJATMIKO, SE**  
NIP. 19650624 198803 1 009

Sekretaris Camat Sumbersuko  
  
**ISAAC HARDY YUWONO, ST**  
NIP. 19780523 200804 1 014



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG**  
**KECAMATAN SUMBERSUKO**

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

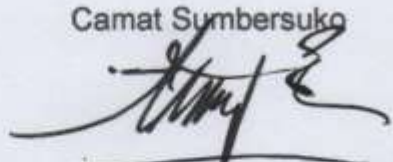
**LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)**  
**SEKTOR PELAYANAN KECAMATAN SUMBERSUKO**  
**KABUPATEN LUMAJANG**

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

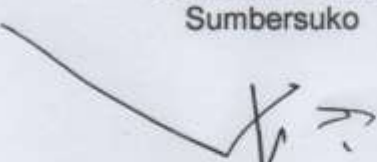
NO	Rekomendasi dan Target Penyelesaian	Tindak Lanjut	Penjelasan
1.	Mengidentifikasi Capaian Terendah pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan	Melakukan sosialisasi ke warga untuk mengurus dokumen administrasi agar capaian Pelaksanaan Paten tercapai maksimal	Penyelesaian diperkirakan selesai Pertengahan Semester 3
2.	Kualitas dan Kuantitas Ruang Pelayanan tentang sarana dan prasarana khususnya AC rusak	Dimohon untuk memperbaiki AC ruangan pelayanan untuk kenyamanan pelayanan di ruang tunggu	Penyelesaian diperkirakan selesai akhir Semester 3 setelah disetujui realisasi PAK
3.	Alat Perekaman dan Pencetakan KTP elektronik Rusak	Berkoordinasi dengan Dukcapil Lumajang untuk perbaikan alat perekaman dan pencetakan KTP elektronik yang rusak	Penyelesaian diperkirakan selesai pertengahan Semester 3

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.

Camat Sumbersuko

  
P **HARI SUJATMIKO, SE**  
NIP. 19650624 198803 1 009

Sekretaris Camat  
Sumbersuko

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

# BAB I

## PENDAHULUAN

Ruang lingkup dan tujuan FKP

### I. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

#### 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 Sumpersuko melaksanakan FKP dengan kelompok sasaran adalah masyarakat yang bertindak sebagai pengguna layanan.

### II. Penyelenggara dan peserta FKP

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

**BAB II**

**METODOLOGI PELAKSANAAN FKP**

**A. Waktu dan tempat pelaksanaan**

Dilaksanakan pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 04 Oktober 2022

Tempat : Kantor Kecamatan Sumpusuko

Jam : 08.00 s.d selesai WIB

**B. Penyelenggara dan peserta FKP**

Penyelenggara : Kecamatan Sumpusuko

Peserta FKP : Paten Kecamatan Sumpusuko

**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 Sumpusuko 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 Sumbersuko. Dari hasil SKM muncul nilai IKM, dimana nilai IKM 88.39 pada tribulan II Tahun 2022, sedangkan pada tribulan III Tahun 2022 mengalami penurunan, yaitu nilai IKM 87.55

Sebagaimana SK Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12/2022 ada 13 jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Sumbersuko, 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	Kesesuaian Produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/terpublikasi/terpahami
2.	Penerbitan Akte Kematian	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/terpublikasi/terpahami
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)	0
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 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 Sumpersuko 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 Sumpersuko 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 Sumpersuko menyusun rencana aksi. Rencana aksi tersebut disusun dan dilaksanakan oleh Tim Penyusun Kecamatan Sumpersuko sbb. :

No.	TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN
1.	Mengidentifikasi Capaian Terendah pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan	Penyelesaian diperkirakan selesai Pertengahan Semester 3
2.	Kualitas dan Kuantitas Ruang Pelayanan tentang sarana dan prasarana khususnya AC rusak	Penyelesaian diperkirakan selesai akhir Semester 3 setelah disetujui realisasi PAK
3.	Alat Perekaman dan Pencetakan KTP elektronik Rusak	Penyelesaian diperkirakan selesai pertengahan Semester 3

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

## **(SKM)**

### **TRIBUNAN III**

### **Tahun 2022**

### **PERIODE JULI s/d SEPTEMBER**



## **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/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, 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 III adalah Bulan Juli s.d September 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	Pela Jar	Pegawai	Total
15	19	34	12	10	0	9	3	34	0	34	34

Catatan :

- Usia responden terendah : 19 (Pria / Wanita\* dengan pekerjaan Swasta)
- Usia responden tertinggi : 57 (Pria / Wanita\* dengan pekerjaan Guru)

#### 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	1	2.94%
2	Penerbitan Akte Kematian	1	2.94%
3	Penerbitan Kartu Keluarga	10	29.41%
4	Perekaman dan Pencetakan Ktp-el	11	32.35%
5	Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)	0	0.00%
6	Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI antar Kecamatan dalam Kabupaten (SKPWNl)	1	2.94%
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.	1	2.94%
10	Fasilitasi pada Surat Pernyataan Miskin dan / atau Surat Keterangan Tidak Mampu	0	0.00%
11	Fasilitasi pada Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP)	0	0.00%
12	Fasilitasi pada Surat Pernyataan Ahli Waris	1	2.94%
13	Legalisir Surat-Surat yang dikeluarkan Camat	8	23.53%
Jumlah dan Rata-Rata		34	100.00%

Catatan :

- IKM Terendah ada 2 pelayanan, yakni Penerbitan Akte Kelahiran dan Akte kematian, dengan nilai IKM 2.94 %
- IKM Tertinggi adalah Perekaman dan Pencetakan KTP dengan nilai IKM 32.35 %

## 2.2. Perhitungan

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

- a. nilai interval konversi : 3.53
- b. Mutu pelayanan : 3.50
- 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 3.50%, 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 87, sehingga nilai IKM 87.55 **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 Sumberisiko pada Tribulan III tahun 2022 didapat bahwa penilaian masyarakat terhadap Pelayanan yang tergolong baik dengan nilai IKM 87.55 % dan Mutu Pelayanan tergolong kategori B

### 3.2. Saran / Rekomendasi

Untuk mendapatkan saran, masukan dan rekomendasi dari masyarakat untuk meningkatkan Mutu Layanan pada Kecamatan Sumberisiko 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

Sumberisiko, 05 Oktober 2022  
CAMAT SUMBERSUKO  
  
**HARI SUATMIKO, SE**  
K U N I P 1 9 6 5 0 6 2 4 1 9 8 8 0 3 1 0 0 9

## 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, 04 Oktober 2022

PEMERINTAH KABUPATEN  
CAMAT SUMPERSUKO  
KECAMATAN  
SUMPERSUKO  
**HARI SUJATMIKO, SE**  
NIP. 19650624 198803 1 009



**REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT OPD/UNIT KERJA  
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN III 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	115	0	3.40
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	116	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	120	0	3.53
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	119	0	3.44
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	115	0	
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	117	0	3.71
		7	Mahal mudahnya biaya/tarif pelayanan	135	0	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	116	0	3.41
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	120	0	3.53
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	119	0	3.50
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana)	120	0	3.54
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	121	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	118	0	3.44
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	116	0	
Nilai Hasil Survei				67.55		

**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 : 34
- Usia Responden Terbanyak : kisaran antara usia 30-39 tahun
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : antara SMA
- Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Perempuan
- Pekerjaan Responden Terbanyak : Lainnya
- 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 pribadi
  - 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

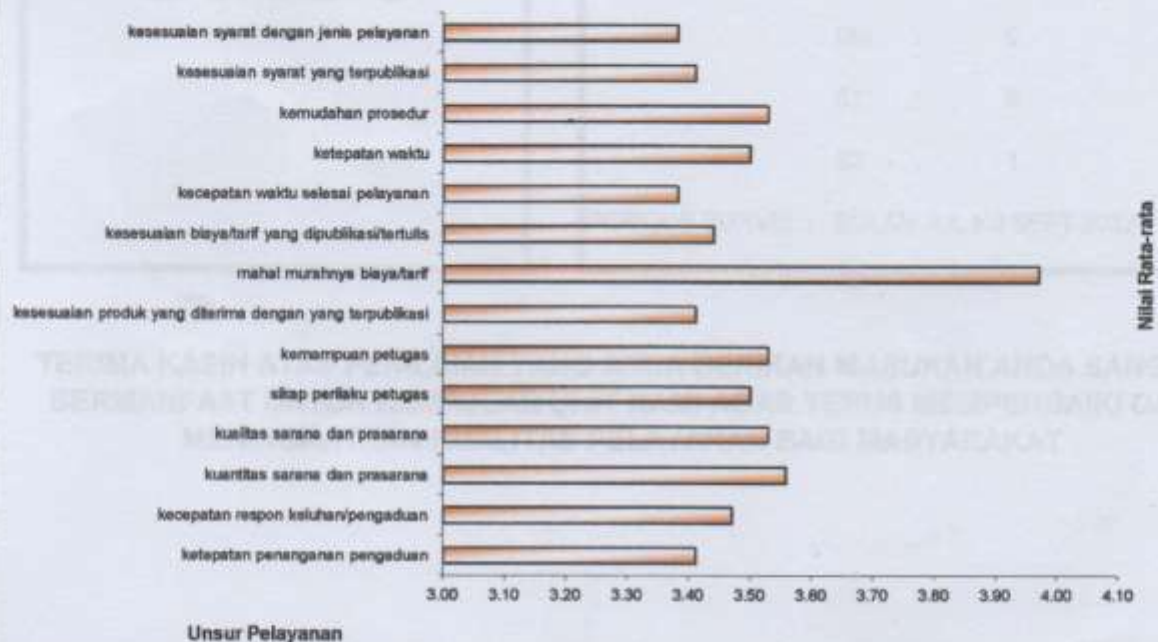
Sumberbuko, Oktober 2022  
 Camat Sumberbuko  
 HARI SUJATMIKO, SE  
 NIP. 19850624 198803 1 009

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.38
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.41
3	kemudahan prosedur	3.53
4	ketepatan waktu	3.50
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.38
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.44
7	mahal murahnya biaya/tarif	3.97
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.41
9	kemampuan petugas	3.53
10	sikap perilaku petugas	3.50
11	kuualitas sarana dan prasarana	3.53
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.56
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.47
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.41
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3.50</b>

Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KECAMATAN SUMBERSUKO  
KABUPATEN LUMAJANG

SEMESTER I BULAN JULI S.D SEPTEMBER 2022

NILAI IKM
<b>87.55</b>

NAMA LAYANAN : KECAMATAN SUMBERSUKO			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	34	
JENIS KELAMIN	:	L : 15	P : 19
PENDIDIKAN	:	SD : 5	
		SMP : 7	
		SMA : 15	
		DIII : 0	
		S1 : 6	
		S2 : 1	
PERIODE SURVEI : BULAN JUL s.d SEPT 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