



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Alun Alun Utara No. 7 Telp./Fax. (0334) 881255 email : bag.organisasi@lumajangkab.go.id
LUMAJANG – 67316

Nomor : 065/ 2076 /427.16/2023
Sifat : **Penting**
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Tribulan 2 Tahun 2023

Lumajang, 21 Agustus 2023

Kepada

Yth. Kepala SATPOL PP

di

LUMAJANG

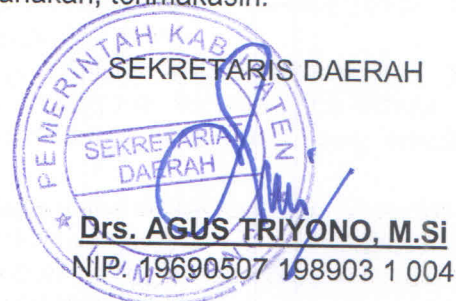
Sebagaimana laporan Kabag Organisasi nomor : 069.4/263/427.16/2023 tanggal 4 Agustus 2023 perihal Hasil Pelaksanaan SKM Tribulan 2 Tahun 2023 yang telah mendapatkan persetujuan tanggal 10 Agustus 2023, maka disampaikan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tribulan 2 tahun 2023 pada UP3 (Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) Saudara, sebagai berikut :

1. **Nilai IKM = 77.08**
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) Kualitas Prasarana dan Sarana, 3) Prosedur pelayanan, 4) Kompetensi pelaksana, dan 5) Pengelolaan pengaduan.
 - b. sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan **patut dipertahankan** ada 4, yaitu: 1) Perilaku pelaksana, 2) Waktu pelayanan, 3) Biaya, dan 4) Produk pelayanan.
3. **Saran perbaikan** bagi UP3 Saudara dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi ada 2, yaitu : a) agar petugas Satpol PP pada saat melakukan pengusuran pedagang bisa bersikap baik dan tidak semena-mena, b) petugas pengaduan serta nomor pengaduan hendaknya agar selalu aktif dan respon jika menerima pengaduan dari pengguna layanan.
4. Adapun detail rincian nilai IKM dan hasil analisis sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan 2 diatas dapat berkoordinasi dengan petugas Bagian Organisasi a.n. Yeni Herawati (HP/WA : 081 358 661 527)

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 tindaklanjut sebagaimana dimaksud poin 2 diatas kepada Kepala Bagian Organisasi paling lambat hari Jum'at tanggal 1 September 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 2 diatas **dalam kesempatan pertama**.

Demikian untuk diperhatikan dan dilaksanakan, terimakasih.



Tembusan :

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

RENCANA AKSI TINDAKLANJUT HASIL PELAKSANAAN SKM TRIBULAN 2 TAHUN 2023
PADA OPD / UNIT KERJA ...

No	Prioritas Perbaikan dan Saran Perbaikan dari Responden	Rencana Tindaklanjut	Penanggungjawab / Pelaksana	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1.					
2.					
3.					
dst.					

Lumajang, 21 Agustus 2023
Kepala OPD / Unit Kerja

ttd + stempel

NAMA
NIP.