



# PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

## SEKRETARIAT DAERAH

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

Lumajang, 30 Januari 2024

Kepada

Yth. Kepala SATPOL PP

di

LUMAJANG

Nomor : 000.8.3.4/148/427.16/2024  
Sifat : **Penting**  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Perihal : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat  
Tribulan IV Tahun 2023

sebagaimana laporan Kabag Organisasi nomor : 000.8.3.4/1427.16/2024 tanggal 20 Januari 2024 perihal Hasil Pelaksanaan SKM Tribulan IV Tahun 2023, maka disampaikan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tribulan IV tahun 2023 pada UP3 (Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) Saudara, sebagai berikut :


1. **Nilai IKM** = 83.80
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 7, yaitu: 1) prosedur pelayanan, 2) waktu pelayanan, 3) kompetensi pelaksana, 4) perilaku pelaksana, 5) kualitas prasarana dan sarana, 6) persyaratan pelayanan, dan 7) produk pelayanan.
  - b. sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan **patut dipertahankan** ada 2, yaitu: 1) pengelolaan pengaduan dan 2) biaya / tarif.
3. **Saran perbaikan** bagi UP3 Saudara dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi, yaitu : Nihil

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 **Rabu tanggal 7 Februari 2024** melalui email : [bag.organisasi@lumajangkab.go.id](mailto:bag.organisasi@lumajangkab.go.id) dengan menggunakan blanko format lampiran 2 setelah mendapatkan tanda pengesahan dari pimpinan UP3.
4. **merealisasikan rencana aksi** perbaikan sebagaimana poin 2 di atas **dalam kesempatan pertama**.

Demikian untuk diperhatikan dan dilaksanakan, terimakasih.

SEKRETARIS DAERAH



**Drs. AGUS TRIYONO, M.Si**  
NIP. 19690507 198903 1 004

Tembusan :  
Yth.: Pj. Bupati Lumajang (Sebagai laporan)

**RENCANA AKSI TINDAKLANJUT HASIL PELAKSANAAN SKM TRIBULAN IV 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,     Januari 2024  
Kepala OPD / Unit Kerja

ttd + stempel

**NAMA**  
NIP.