



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

SEKRETARIAT DAERAH

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

Lumajang, 8 Mei 2023

Kepada

Yth. Kepala SATPOL PP

di

LUMAJANG

Nomor : 065/ 970 /427.16/2023
Sifat : **Penting**
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Tribunal 1 Tahun 2023

Menindaklanjuti laporan Kabag Organisasi nomor : 069.4/102/427.16/2023 tanggal 27 April 2023 perihal Hasil Pelaksanaan SKM Tribunal 1 Tahun 2023 yang telah mendapatkan persetujuan tanggal 3 Mei 2023, maka disampaikan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tribunal 1 tahun 2023 pada UP3 (Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) Saudara, sebagai berikut :

1. Nilai IKM = 79,17
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) Perilaku Pelaksana, 2) Prosedur Pelayanan, 3) Waktu Penyelesaian Pelayanan, 4) Spesifikasi Produk, dan 5) Kualitas Prasarana dan Sarana.
 - b. sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan **patut dipertahankan** ada 4, yaitu: 1) Biaya, 2) Persyaratan Pelayanan, 3) Kompetensi Pelaksana, dan 4) Pengelolaan Pengaduan.
3. **Saran perbaikan** bagi UP3 Saudara dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi adalah 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 tindaklanjut sebagaimana dimaksud poin 2 di atas kepada Kepala Bagian Organisasi paling lambat hari Jum'at tanggal 26 Mei 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 1 di atas **dalam kesempatan pertama**.

Demikian untuk diperhatikan dan dilaksanakan, terimakasih.



Drs. AGUS TRIYONO, M.Si

NIP. 196905071989031004

Tembusan :

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