



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KABUPATEN LAMONGAN
TAHUN 2021**



**Bagian Organisasi
Setda Kabupaten Lamongan
2021**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KABUPATEN LAMONGAN
TAHUN 2021**



**Bagian Organisasi
Setda Kabupaten Lamongan
2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT mengiringi selesainya laporan publikasi “Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2021” dengan baik dan lancar. Publikasi ini merupakan hasil survei mengenai penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada unit-unit pelayanan publik di Kabupaten Lamongan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Terlebih lagi di era otonomi daerah, desentralisasi kebijakan menjadikan jarak antara pembuat kebijakan dengan masyarakat menjadi sangat dekat. Partisipasi masyarakat semakin meningkat seiring dengan pemahamannya akan hak dan kewajibannya dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan azas-azas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*).

Sehubungan dengan hal tersebut, maka Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Lamongan bekerjasama dengan PT. Tri Dharma Cendekia menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 pada 18 (delapan belas) unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan.

Kami menyampaikan terima kasih atas dukungan semua pihak sehingga survei ini dapat dilaksanakan dengan baik. Kami senantiasa meminta saran dan masukan dari para pembaca agar perbaikan terus dapat dilakukan demi kebaikan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada masa-masa mendatang. Akhirnya, kami berharap semoga publikasi ini bermanfaat bagi masyarakat serta instansi pemerintah, khususnya di Kabupaten Lamongan.

Lamongan, 2021
Bagian Organisasi
Setda Kabupaten Lamongan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Landasan Yuridis	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Metode Survei	7
1.4.1 Rancangan Survei.....	7
1.4.2 Definisi Variabel	7
1.4.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	8
1.4.4 Instrumen Survei	10
1.4.5 Prosedur Pengumpulan Data	11
1.4.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	11
1.5 Tim Survei	12
1.6 Lokasi dan Waktu Survei	13
BAB II ANALISIS HASIL SURVEI	14
2.1 Gambaran Umum Responden	14
2.1.1 Umur/Usia Responden	14
2.1.2 Jenis Kelamin Responden.....	15
2.1.3 Suku/Etnis Responden	16
2.1.4 Pendidikan Terakhir Responden	17
2.1.5 Agama yang Dianut Responden.....	18
2.1.6 Pekerjaan Responden.....	19
2.1.7 Penghasilan Responden (Per-Bulan)	20
2.1.8 Organisasi Sosial-Keagamaan Responden	22
2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	23
2.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat	23



2.2.2	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	27
2.2.3	Analisa Kinerja Pelayanan.....	31
BAB III PENUTUP		33
3.1	Kesimpulan.....	33
3.2	Saran/Rekomendasi	34
REFERENSI		36
LAMPIRAN		38

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategorisasi Hasil Survei.....	12
Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan Umur/Usia.....	14
Tabel 3. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	15
Tabel 4. Distribusi Responden berdasarkan Suku/Etnis.....	16
Tabel 5. Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	17
Tabel 6. Distribusi Responden berdasarkan Agama yang Dianut.....	18
Tabel 7. Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	19
Tabel 8. Distribusi Responden berdasarkan Penghasilan Per-Bulan.....	20
Tabel 9. Distribusi Responden berdasarkan Organisasi Sosial-Keagamaan.....	22
Tabel 10. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lamongan Tahun 2021	24
Tabel 11. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lamongan Tahun 2021	28
Tabel 12. <i>Grade</i> Nilai Unsur	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Umur/Usia	15
Gambar 2. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	16
Gambar 3. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Suku/Etnis.....	17
Gambar 4. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	18
Gambar 5. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Agama yang Dianut	19
Gambar 6. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	20
Gambar 7. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Penghasilan Per-Bulan... 21	
Gambar 8. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Organisasi Sosial- Keagamaan.....	23
Gambar 9. Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lamongan Tahun 2021	26
Gambar 10. Grafik Kinerja Pelayanan Kabupaten Lamongan (3 Tahun Terakhir)	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021.....	38
Lampiran 2. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan Tahun 2021	39
Lampiran 3. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2021	40
Lampiran 4. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan Tahun 2021	41
Lampiran 5. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Lamongan Tahun 2021.....	42
Lampiran 6. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan Tahun 2021.....	43
Lampiran 7. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2021	44
Lampiran 8. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2021	45
Lampiran 9. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Lamongan Tahun 2021	46
Lampiran 10. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan Tahun 2021	47
Lampiran 11. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lamongan Tahun 2021.....	48
Lampiran 12. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Lamongan Tahun 2021	49

Lampiran 13. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Kepegawaian Daerah dan SDM Kabupaten Lamongan Tahun 2021	50
Lampiran 14. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021	51
Lampiran 15. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD dr. Soegiri Kabupaten Lamongan Tahun 2021	52
Lampiran 16. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Ngimbang Kabupaten Lamongan Tahun 2021	53
Lampiran 17. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Lamongan Kabupaten Lamongan Tahun 2021 ..	54
Lampiran 18. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Kalitengah Kabupaten Lamongan Tahun 2021 ..	55
Lampiran 19. Instrumen (Kuesioner) Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lamongan Tahun 2021	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa tujuan pendirian Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal tersebut bermakna bahwa negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat melalui penyelenggaraan pemerintahan. Negara juga berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Kebutuhan masyarakat akan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif adalah tiga hal yang wajib disediakan oleh pemerintah, utamanya dalam pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Melalui pemenuhan kebutuhan tersebut, masyarakat dapat melaksanakan peran dan fungsinya selaku warga negara dan turut serta dalam upaya memajukan kesejahteraan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparatur pemerintahan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan oleh instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk keperluan pelayanan publik. Hal tersebut bermakna bahwa penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif bukanlah kewajiban instansi pemerintah semata, namun juga korporasi, lembaga independen dan badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan undang-undang terkait

pelayanan publik. Disamping itu, sinergi dan peran serta masyarakat dibutuhkan guna penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh badan-badan publik selaku pemberi layanan kepada masyarakat selaku pihak yang dilayani. Instansi pemerintah sebagai salah satu representasi badan publik sekaligus unit pelayanan publik wajib menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintah yang bersih (*clean government*). Selain itu, unit pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, serta memberikan perlindungan kepada masyarakat dari segala bentuk penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh badan-badan publik senantiasa menjadi perhatian masyarakat dari masa ke masa. Tidak jarang pula terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari berbagai keluhan masyarakat, baik yang disampaikan secara langsung, maupun pemberitaan berbagai media massa dan media sosial. Bahkan timbul stigma negatif bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah cenderung sulit dan berbelit-belit. Swastanisasi beberapa sektor pelayanan publik menjadi salah satu tren perbaikan penyelenggaraan pemerintahan guna turut meningkatkan kualitas pelayanan publik. Paradigma tersebut memang memerlukan kajian dan analisis yang mendalam, agar upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tidak mengakibatkan peningkatan beban dan biaya pelayanan.

Di sisi lain, penyelenggaraan otonomi daerah terus mengalami perubahan dan penyempurnaan seiring dinamika kehidupan masyarakat. Pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat menjadi orientasi utama yang harus dicapai dalam taraf dan tingkatan yang baik. Partisipasi masyarakat dalam mengontrol penyelenggaraan pemerintahan juga semakin meningkat seiring dengan meningkatnya pemahamannya terhadap hak dan kewajibannya. Masyarakat bukan lagi semata-mata

menjadi obyek kebijakan namun juga sekaligus menjadi subyek kebijakan. Artinya, masyarakat telah dilibatkan dalam tahapan-tahapan pembuatan kebijakan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan sampai dengan evaluasi.

Perkembangan teknologi informasi yang demikian pesatnya juga menjadi katalisator perkembangan kehidupan masyarakat. Media massa menjelma menjadi salah satu pembentuk persepsi dan kehendak masyarakat. Globalisasi juga turut membuka lebar batas-batas teritorial antar negara dan menumbuhkan kehidupan yang kompetitif. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus senantiasa meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*), serta memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Hasilnya menjadi dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai tolok ukur sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Namun demikian, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang kemudian menjadi dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), bukanlah instrumen untuk memberikan justifikasi negatif terhadap instansi pemerintah tertentu. Lebih dari itu, hal tersebut merupakan tolok ukur kinerja pelayanan, sekaligus pijakan evaluasi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adapun terkait pemilihan lokus, untuk mendapatkan gambaran kinerja pelayanan publik oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan, dilakukan

berdasarkan pendekatan pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Urusan pemerintahan merupakan salah satu elemen dasar pemerintahan daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, urusan pemerintahan tersebut terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat, demikian halnya urusan pemerintahan umum yang merupakan kewenangan Presiden selaku kepala pemerintahan. Urusan pemerintahan konkuren terdiri atas urusan wajib dan urusan pilihan yang dibagi antara Pemerintah Pusat, Daerah Provinsi, dan Daerah Kabupaten/ Kota. Penyelenggaraan urusan tersebut dilakukan dalam bingkai sistem pemerintahan daerah yang diselenggarakan berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Urusan pemerintahan merupakan kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara pemerintahan daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan dan menyejahterakan masyarakat. Mengingat pentingnya pelayanan publik sebagai salah satu wujud penyelenggaraan urusan pemerintahan, maka Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2021 ini mengambil lokus pada unit-unit penyelenggara pelayanan publik yang menyelenggarakan urusan konkuren pemerintahan. Dengan pertimbangan skala prioritas urusan pemerintahan, maka dipilih beberapa urusan konkuren yang meliputi urusan wajib yang terkait pelayanan dasar dan urusan wajib yang tidak terkait pelayanan dasar, serta urusan pilihan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan. Lokus survei terdiri atas beberapa dinas, badan, kecamatan, serta rumah sakit daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan.

Selain itu, Survei Kepuasan Masyarakat wajib dilaksanakan oleh seluruh unit pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Amanat tersebut kemudian diatur secara teknis dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Regulasi tersebut menggantikan petunjuk teknis sebelumnya yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2 Landasan Yuridis

Dasar hukum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan adalah sebagai berikut.

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

- 8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2019 ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menumbuhkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk turut menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Adapun tujuannya adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lamongan, sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat pengguna layanan dan penunjang upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, utamanya di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan.

Adapun Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan ini memiliki manfaat sebagai berikut.

- 1) Mengetahui kelemahan atau kekuatan instansi tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Mengukur secara berkala kualitas penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan publik.
- 4) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, yaitu dengan melibatkan masyarakat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4 Metode Survei

1.4.1 Rancangan Survei

Berdasar tujuan penelitian, maka Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2021 ini menggunakan jenis rancangan penelitian survei dengan pendekatan deskriptif, yaitu mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap pelayanan publik yang diberikan dan sekaligus penunjang upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Survei ini tidak berusaha melakukan generalisasi (*non generalization*) atas suatu keadaan atau fenomena, sehingga survei ini terfokus pada lokasi dan lokus survei tersebut (Sugiyono, 2003). Adapun dari analisis data, survei ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis kuantitatif tersebut dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden.

Adapun tahapan survei dilaksanakan melalui beberapa tahap, yaitu tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut.

- 1) Menyusun instrumen survei.
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel.
- 3) Menentukan responden.
- 4) Melaksanakan survei.
- 5) Mengolah hasil survei.
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

1.4.2 Definisi Variabel

Variabel Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut.

- 1) Persyaratan pelayanan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan tiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/ tarif pelayanan, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- 8) Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu baik benda bergerak (komputer, meja pelayanan, dll.) dan benda tidak bergerak (gedung) yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan, yang meliputi tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah masyarakat penerima layanan pada unit-unit pelayanan publik yang menjadi lokus survei. Jumlah populasi yang digunakan adalah masyarakat Kabupaten Lamongan sebagaimana tercantum dalam Lamongan Dalam Angka tahun 2021 yaitu sebanyak 1.344.165 orang (BPS Kabupaten Lamongan, 2021).

Sampel diambil secara acak (*random sampling*), untuk masing-masing lokus survei diambil minimal 100 sampel. Dasar penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, dengan derajat toleransi kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10% (Bungin, 2001).

Adapun perhitungan jumlah sampel survei kepuasan masyarakat ini sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{1.344.165}{1 + (1.344.165 \times (0,1)^2)}$$
$$= 99,99$$

Dibulatkan menjadi 100

Secara keseluruhan, sampel dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah sebanyak 2.160 orang, pada 18 pelayanan publik yang disurvei. Unit-unit pelayanan publik tersebut terdiri atas beberapa dinas, badan, kecamatan, serta rumah sakit daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan. Dari keseluruhan 18 lokus diambil masing-masing 120 responden.

Jumlah sampel tersebut tidak menyalahi penentuan jumlah sampel dengan menggunakan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie, sebagaimana ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam tabel sampel tersebut, jumlah sampel yang harus diambil dengan populasi sebanyak 1.000.000 lebih adalah sebanyak 384 responden. Dengan demikian, pengambilan sampel oleh Tim Survei Bagian Organisasi Setda Kabupaten Lamongan bekerjasama dengan PT. Tri Dharma Cendekia sebanyak 2.160 orang telah memenuhi ketentuan, karena jumlah populasinya adalah masyarakat Kabupaten Lamongan sejumlah 1.344.165 orang. Jumlah sampel secara keseluruhan adalah sejumlah 2.160 orang responden.

1.4.4 Instrumen Survei

Instrumen survei yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut.

- 1) Kuesioner, berupa kuesioner tertutup yang diberikan kepada masyarakat yang diambil sebagai sampel. Jumlah kuesioner yang diberikan adalah sebanyak 2.160 kuesioner, yang terdiri atas kuesioner yang diberikan oleh Tim Survei Bagian Organisasi Setda Kabupaten Lamongan bekerjasama dengan PT. Tri Dharma Cendekia yang diambil pada masing-masing unit pelayanan publik. Kuesioner mencakup data responden, data pengumpul data, dan pendapat responden tentang pelayanan publik. Pertanyaan tentang pendapat responden tentang pelayanan publik tersebut, terdiri atas 10 (sepuluh) pertanyaan, yang dijabarkan dari 9 (sembilan) variabel Survei Kepuasan Masyarakat sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan secara umum menggambarkan kualitas pelayanan, yaitu dari kualitas sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.
- 2) Dokumentasi (*checklist* dokumentasi), yaitu panduan dokumentasi untuk mengumpulkan teori dan pendapat para ahli melalui sumber bacaan. Selain itu, juga dari dokumen resmi, peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kabupaten Lamongan.
- 3) Panduan Observasi, yaitu panduan dalam melakukan observasi penyelenggaraan pelayanan pada lokus survei. Instrumen ini digunakan untuk melengkapi analisis data yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden dan menunjang perumusan saran dalam perbaikan pelayanan.

1.4.5 Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut.

- 1) Memberikan kuesioner, yaitu Tim surveyor mendatangi responden yang mendapatkan pelayanan dan membagikan kuesioner. Surveyor wawancara kepada responden serta dipersilahkan mengisi kuesioner yang telah dibagikan. Kuesioner yang telah terisi diambil kembali oleh petugas survei untuk diolah lebih lanjut.
- 2) Dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan teori dan pendapat para ahli melalui sumber bacaan, serta dokumen resmi, peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kabupaten Lamongan.
- 3) Observasi, yaitu dengan melakukan observasi penyelenggaraan pelayanan publik pada lokus survei, guna melengkapi analisis data yang diperoleh melalui pemberian kuesioner.

1.4.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan data survei menggunakan beberapa prosedur. Langkah pertama adalah pemeriksaan data (*editing*), yaitu memeriksa kelengkapan jawaban responden, meneliti konsistensi jawaban, dan melakukan seleksi keutuhan kuesioner sehingga data siap diproses. Selanjutnya, dilakukan pembuatan kode (*coding*), yaitu menaruh angka pada setiap jawaban dengan melihat jenis pertanyaan, sehingga mempermudah analisis jawaban. Langkah terakhir adalah melakukan tabulasi (*tabulation*), yaitu memasukkan data ke dalam tabel-tabel dan mengatur data sehingga dapat dihitung dalam berbagai kategori. Data yang diperoleh kemudian diidentifikasi, dicacah, atau dihitung dalam format tertentu sehingga mempermudah proses analisis data.

Adapun dalam proses analisis, data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan statistik deskriptif dari hasil pengisian kuesioner yang diperoleh dari responden.

Selanjutnya, dilakukan kategorisasi hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat, sebagaimana tabel berikut.

Tabel 1. Kategorisasi Hasil Survei

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan&RB Nomor 14 Tahun 2017 (diolah)

Kategorisasi tersebut berlaku secara nasional dan mengacu pada ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.5 Tim Survei

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Setda Kabupaten Lamongan bekerjasama dengan PT. Tri Dharma Cendekia yang bertindak selaku tim survei dari unit independen. Hal tersebut dimaksudkan untuk memperoleh hasil survei kepuasan masyarakat yang lebih obyektif dan valid.

Adapun tim survei kepuasan masyarakat dimaksud secara keseluruhan berjumlah 10 (sepuluh) orang, sebagai berikut.

- 1) Ketua Tim merangkap Tenaga Ahli (1 orang);
- 2) Tenaga Ahli (1 orang);
- 3) Asisten Tenaga Ahli (1 orang);
- 4) Tenaga Pengolah Data (1 orang);
- 5) Tenaga Survei Lapangan (4 orang).

1.6 Lokasi dan Waktu Survei

Survei ini dilakukan di wilayah Kabupaten Lamongan, dengan cara tim survei mendatangi masyarakat baik di lokasi domisili atau tempat kerja, maupun pada saat mendapatkan pelayanan di kantor instansi. Adapun jangka waktu pelaksanaan kegiatan 01 September 2021 s/d 31 Desember 2021. Jadwal tahapan pelaksanaan kegiatan sebagai berikut.

- 1) Perencanaan dan persiapan : 01 s/d 15 september 2021
- 2) Pelaksanaan survei : 15 september s/d 15 November 2021
- 3) Penyajian dan pelaporan hasil : 15 November s/d 31 Desember 2021

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEI

2.1 Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden yang disampaikan adalah data demografi responden yang meliputi umur/usia, jenis kelamin, suku, agama, tingkat pendidikan, pekerjaan, penghasilan, serta organisasi social-keagamaan responden. Data ini diperoleh dari kuesioner survei yang telah diisi oleh responden. Berikut disajikan distribusi responden pada unit-unit pelayanan yang menjadi lokus Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan tahun 2021.

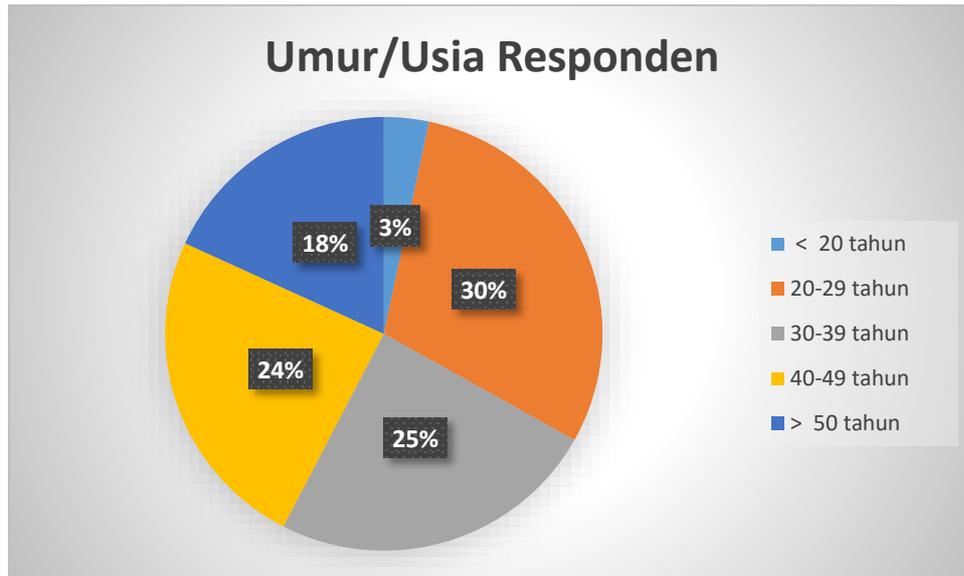
2.1.1 Umur/Usia Responden

Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan Umur/Usia

No	Umur/Usia Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	< 20 tahun	72	3,3%
2	20-29 tahun	644	29,8%
3	30-39 tahun	528	24,4%
4	40-49 tahun	524	24,3%
5	> 50 tahun	392	18,1%
Jumlah		2.160	100%

Sumber: data hasil survei 2021 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak berdasarkan umur/usia adalah yang berusia 20-29 tahun yakni sebesar 29,8%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah yang berusia kurang dari 20 tahun yakni sebesar 3,3%. Adapun responden yang berusia 30-39 tahun sebesar 24,4%, berusia 40-49 tahun sebesar 24,3%, dan berusia lebih dari 50 tahun sebesar 18,1%.



Gambar 1. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Umur/Usia

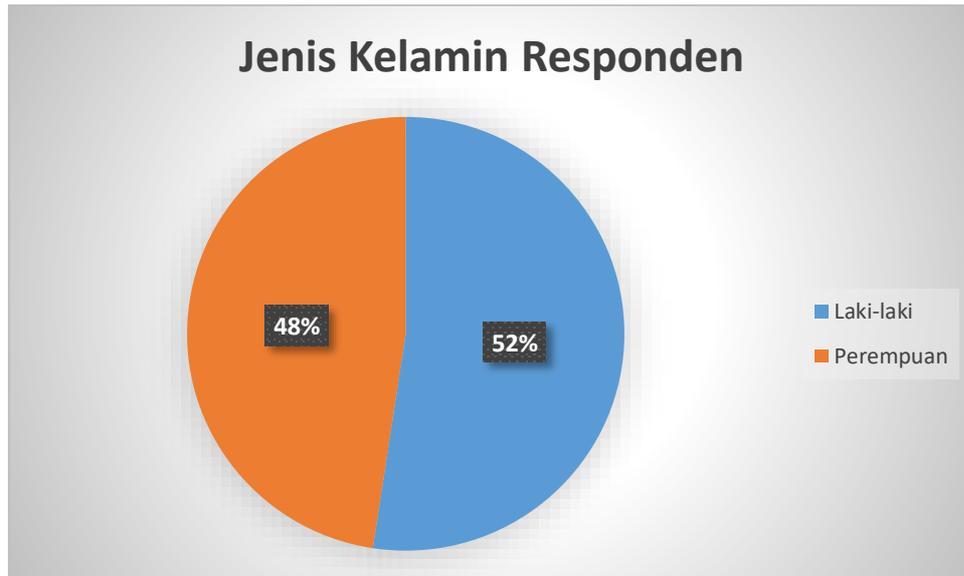
2.1.2 Jenis Kelamin Responden

Tabel 3. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	Laki-laki	1.132	52,4%
2	Perempuan	1.028	47,6%
	Jumlah	2.160	100%

Sumber: data hasil survei 2021 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki sebesar 52,4% dan perempuan sebesar 47,6%.



Gambar 2. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

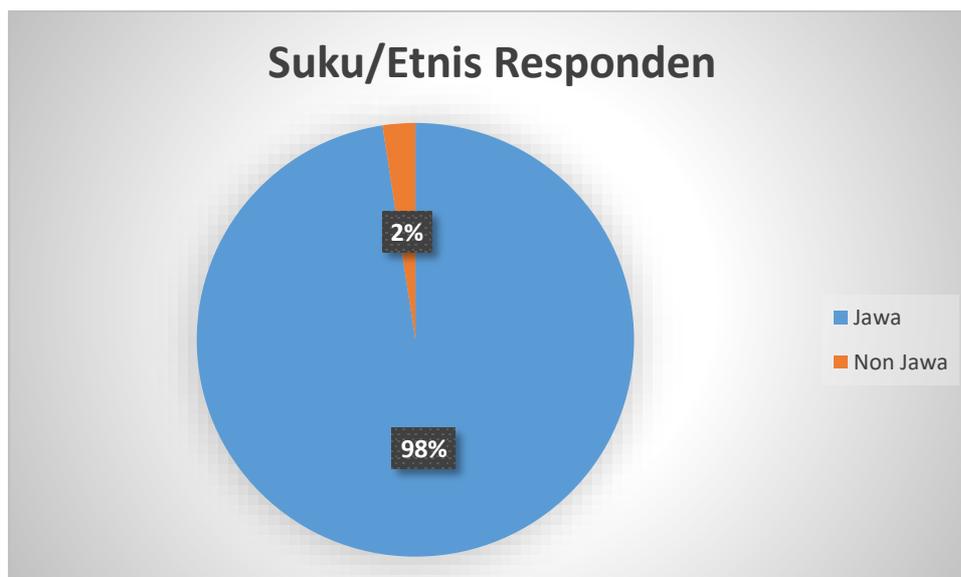
2.1.3 Suku/Etnis Responden

Tabel 4. Distribusi Responden berdasarkan Suku/Etnis

No	Suku/Etnis Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	Jawa	2.108	97,6%
2	Non Jawa	52	2,4%
Jumlah		2.160	100%

Sumber: data hasil survei 2021 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan suku/etnis adalah Jawa sebesar 97,6% dan non Jawa sebesar 2,4%.



Gambar 3. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Suku/Etnis

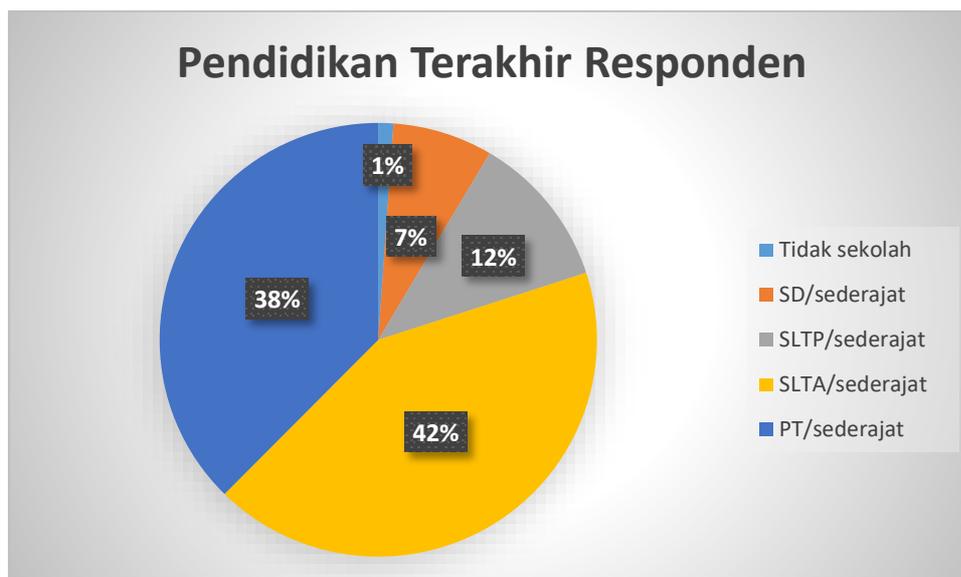
2.1.4 Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 5. Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	Tidak sekolah	24	1,1%
2	SD/ sederajat	160	7,4%
3	SLTP/ sederajat	248	11,5%
4	SLTA/ sederajat	916	42,4%
5	PT/ sederajat	812	37,6%
Jumlah		2.160	100%

Sumber: data hasil survei 2021 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah SLTA/ sederajat yakni sebesar 42,4%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah yang tidak sekolah yakni sebesar 1,1%. Adapun responden yang pendidikan terakhir SD/ sederajat sebesar 7,4%, SLTP/ sederajat 11,5%, dan PT/ sederajat sebesar 37,6%.



Gambar 4. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

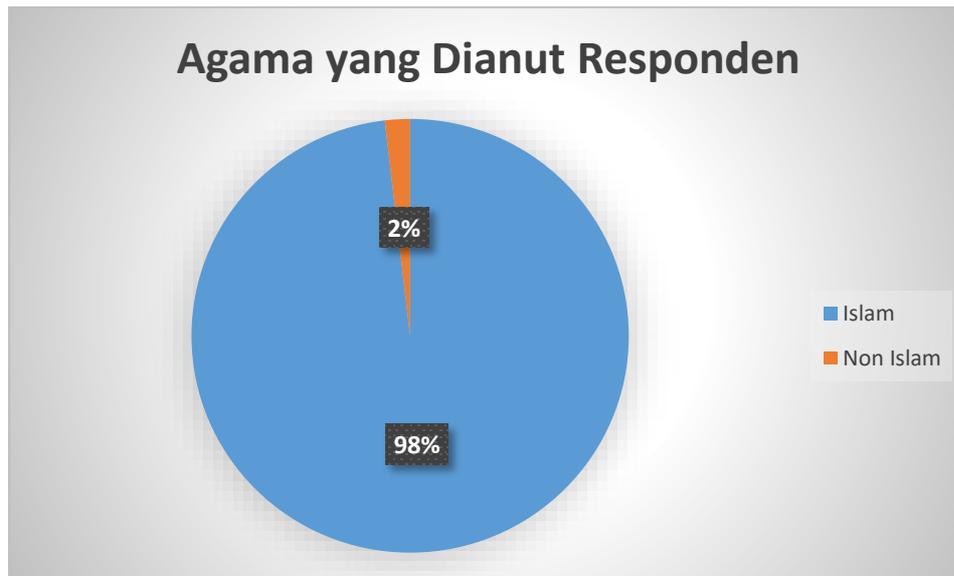
2.1.5 Agama yang Dianut Responden

Tabel 6. Distribusi Responden berdasarkan Agama yang Dianut

No	Agama Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	Islam	2.120	98,1%
2	Non Islam	40	1,9%
Jumlah		2.160	100%

Sumber: data hasil survei 2021 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan agama yang dianut adalah Islam sebesar 98,1% dan non Islam sebesar 1,9%.



Gambar 5. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Agama yang Dianut

2.1.6 Pekerjaan Responden

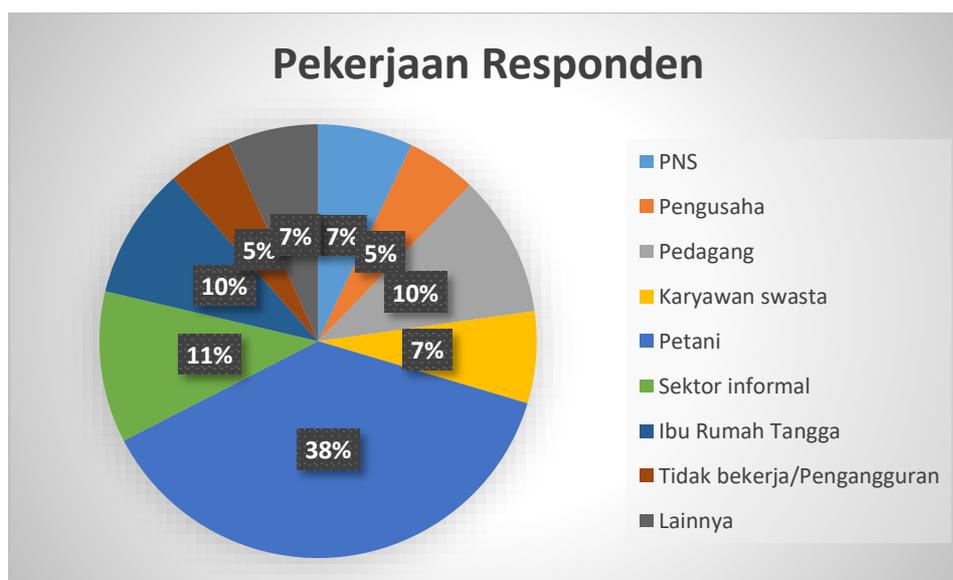
Tabel 7. Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	PNS	152	7,0%
2	Pengusaha	112	5,2%
3	Pedagang	228	10,6%
4	Karyawan swasta	148	6,9%
5	Petani	816	37,8%
6	Sektor informal	244	11,3%
7	Ibu Rumah Tangga	212	9,8%
8	Tidak bekerja/Pengangguran	104	4,8%
9	Lainnya	144	6,7%
Jumlah		2.160	100%

Sumber: data hasil survei 2021 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak berdasarkan pekerjaan adalah Petani yakni sebesar 37,8%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah Pengusaha yakni

sebesar 5,2%. Adapun responden yang bekerja sebagai PNS sebesar 7,0%, sebagai Pedagang sebesar 10,6%, sebagai Karyawan swasta sebesar 6,9%, bekerja pada Sektor informal sebesar 11,3%, sebagai Ibu Rumah Tangga sebesar 9,8%, dan Tidak bekerja/Pengangguran sebesar 4,8%, serta Lainnya sebesar 6,7%.



Gambar 6. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan

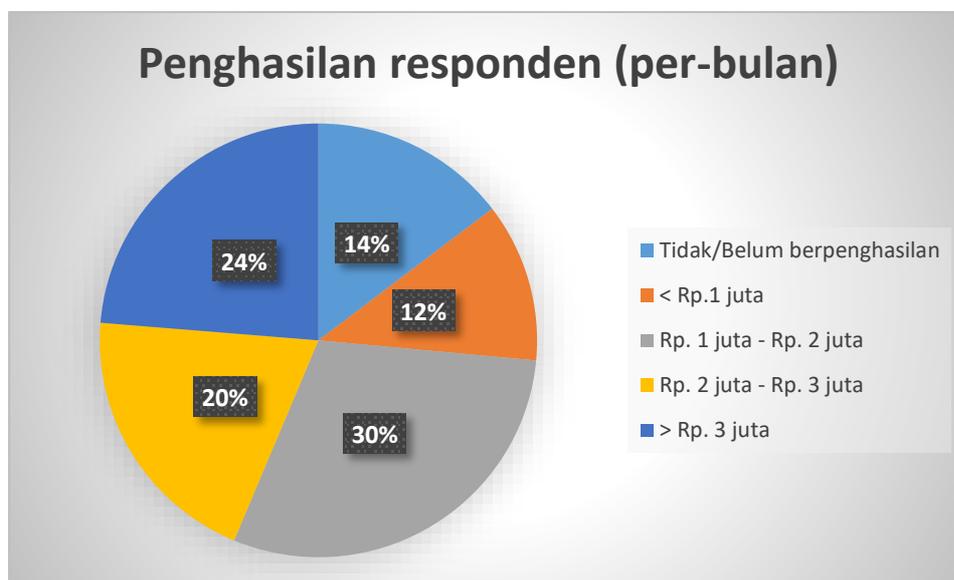
2.1.7 Penghasilan Responden (Per-Bulan)

Tabel 8. Distribusi Responden berdasarkan Penghasilan Per-Bulan

No	Penghasilan Responden (Per-Bulan)	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	Tidak/Belum berpenghasilan	316	14,6%
2	< Rp.1 juta	256	11,9%
3	Rp. 1 juta - Rp. 2 juta	644	29,8%
4	Rp. 2 juta - Rp. 3 juta	432	20,0%
5	> Rp. 3 juta	512	23,7%
Jumlah		2.160	100%

Sumber: data hasil survei 2021 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak berdasarkan penghasilan per-bulan adalah responden dengan penghasilan Rp. 1 juta - Rp. 2 juta yakni sebesar 29,8%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah responden dengan penghasilan kurang dari Rp.1 juta yakni sebesar 11,9%. Adapun responden dengan penghasilan Rp. 2 juta - Rp. 3 juta sebesar 20,0%, responden dengan penghasilan di atas Rp. 3 juta sebesar 23,7%, serta responden yang Tidak/Belum berpenghasilan sebesar 14,6%.



Gambar 7. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Penghasilan Per-Bulan

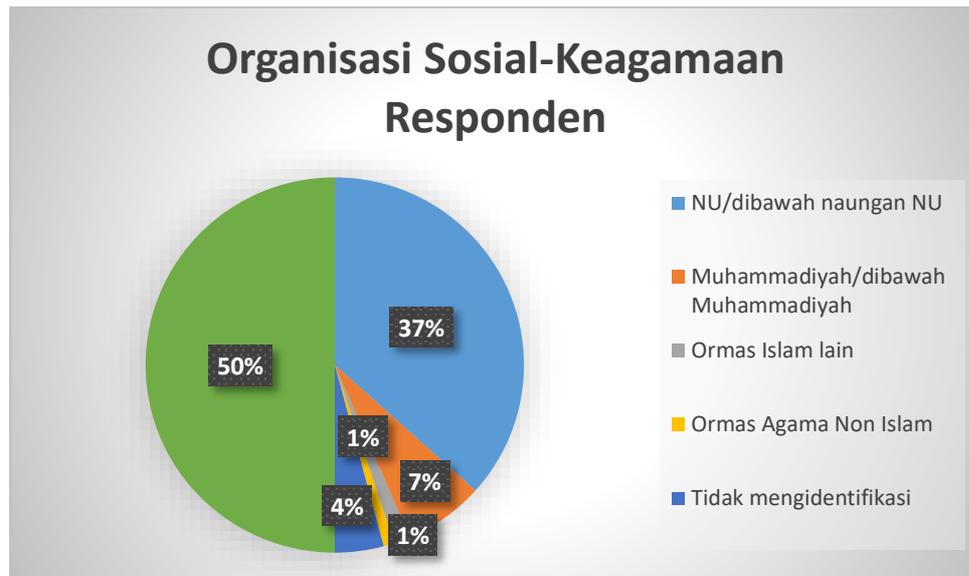
2.1.8 Organisasi Sosial-Keagamaan Responden

Tabel 9. Distribusi Responden berdasarkan Organisasi Sosial-Keagamaan

No	Organisasi Sosial-Keagamaan Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	NU/dibawah naungan NU	1.584	73,3%
2	Muhammadiyah/dibawah Muhammadiyah	296	13,7%
3	Ormas Islam lain	60	2,8%
4	Ormas Agama Non Islam	40	1,9%
5	Tidak mengidentifikasi	180	8,3%
Jumlah		2.160	100%

Sumber: data hasil survei 2021 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak berdasarkan organisasi sosial-keagamaan adalah responden yang termasuk atau sebagai simpatisan ormas Nahdlatul Ulama (NU) atau dibawah naungan NU yakni sebesar 73,3%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah responden yang tergabung dalam ormas agama non Islam yakni sebesar 1,9%. Adapun responden yang termasuk atau sebagai simpatisan ormas Muhammadiyah atau dibawah naungan Muhammadiyah sebesar 13,7%, Ormas Islam lain sebesar 2,8%, dan yang tidak mengidentifikasi sebesar 8,3%.



Gambar 8. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Organisasi Sosial-Keagamaan

2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

2.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan survei yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa secara umum kinerja pelayanan pada unit-unit pelayanan di Kabupaten Lamongan, utamanya instansi-instansi yang menjadi lokus survei dapat dikatakan baik. Dari unit-unit pelayanan yang dijadikan lokus survei, diperoleh hasil bahwa rata-rata kinerja pelayanannya sebesar 3,30 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,62, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan menunjukkan kinerja “Sangat Baik”.

Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan berdasarkan hasil survei, dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lamongan Tahun 2021

NO	INSTANSI	NRR	NILAI IKM	MUTU	KINERJA
1	Dinas Perpustakaan Daerah	3,40	85,08	A	Sangat Baik
2	Dinas Tenaga Kerja	3,08	77,08	B	Baik
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,35	83,75	A	Sangat Baik
4	Dinas Komunikasi dan Informatika	3,25	81,17	B	Baik
5	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro	3,29	82,33	A	Sangat Baik
6	Dinas Pendidikan	3,44	86,08	A	Sangat Baik
7	Dinas Sosial	3,31	82,83	A	Sangat Baik
8	Dinas Kesehatan	3,32	82,92	A	Sangat Baik
9	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa	3,24	81,08	B	Baik
10	Dinas Perhubungan	3,20	80,08	B	Baik
11	Dinas Pemuda dan Olahraga	3,26	81,50	A	Sangat Baik
12	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	3,25	81,33	A	Sangat Baik
13	Badan Kepegawaian Daerah dan SDM	3,45	86,17	A	Sangat Baik
14	Badan Pendapatan Daerah	3,38	84,42	A	Sangat Baik
15	RSUD dr Soegiri	3,45	86,33	A	Sangat Baik
16	RSUD Ngimbang	3,25	81,33	A	Sangat Baik
17	Kecamatan Lamongan	3,31	82,67	A	Sangat Baik
18	Kecamatan Kalitengah	3,24	80,92	B	Baik
RATA-RATA		3,30	82,62	A	Sangat Baik

Sumber: data hasil survei 2021 (diolah)

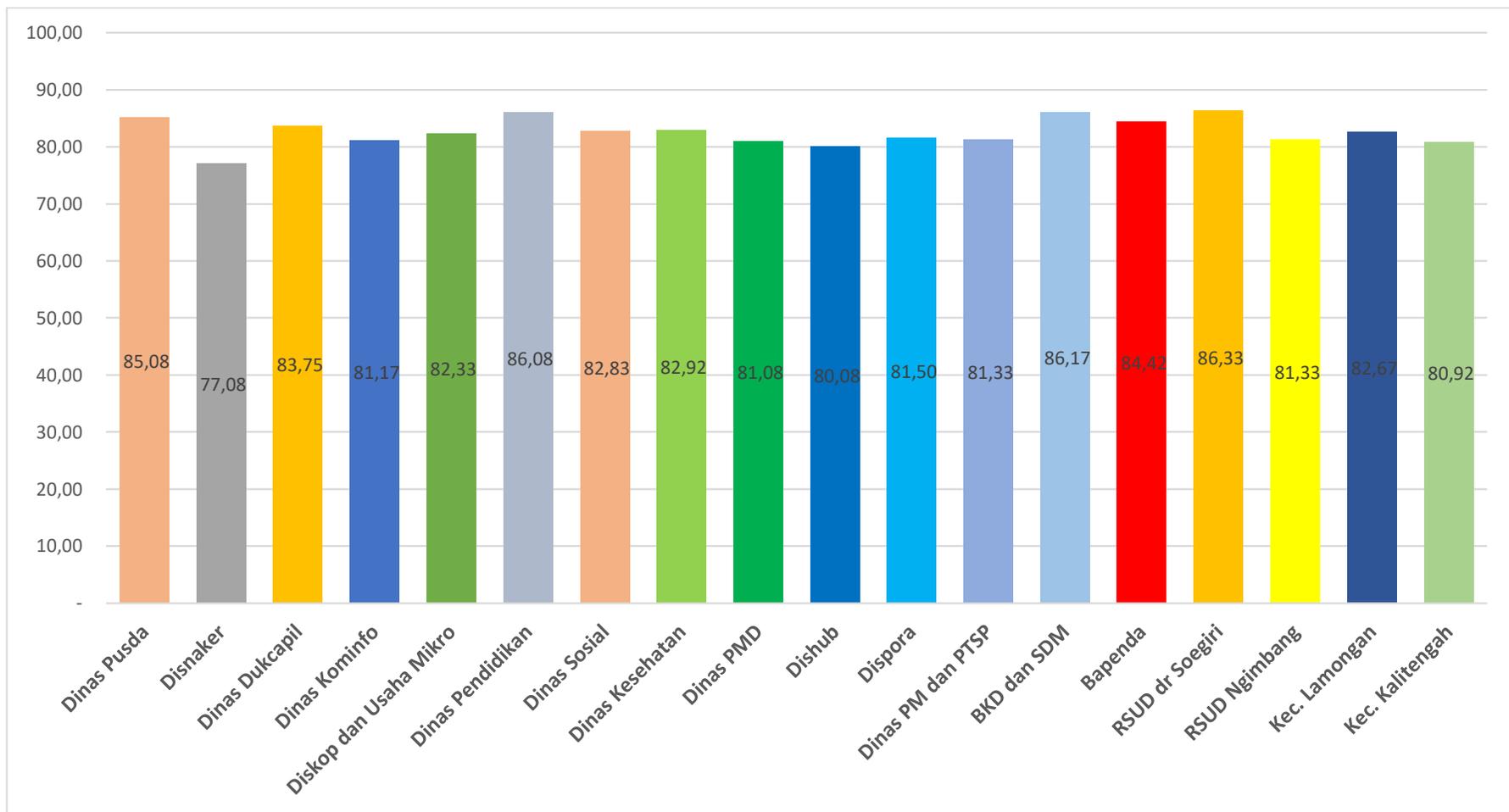
Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa untuk kelompok lokus survei yang berupa Organisasi Perangkat Daerah (OPD), secara keseluruhan menunjukkan kinerja pelayanan “Sangat Baik” dan “Baik”. Sebanyak 13 (tiga belas) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang

menunjukkan kinerja pelayanan “Sangat Baik”, antara lain: Dinas Perpustakaan Daerah dengan nilai IKM 85,08; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan nilai IKM 83,75; Dinas Koperasi dan Usaha Mikro dengan nilai IKM 82,33; Dinas Pendidikan dengan nilai IKM 86,08; Dinas Sosial dengan nilai IKM 82,83; Dinas Kesehatan dengan nilai IKM 82,92; Dinas Pemuda dan Olahraga dengan nilai IKM 81,50; Dinas Penanaman Modal dan PTSP dengan nilai IKM 81,33; Badan Kepegawaian Daerah dan SDM dengan nilai IKM 86,17; Badan Pendapatan Daerah dengan nilai IKM 84,42; RSUD dr Soegiri dengan nilai IKM 86,33; RSUD Ngimbang dengan nilai IKM 81,33; dan Kecamatan Lamongan dengan nilai IKM 82,67.

Adapun Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menunjukkan kinerja pelayanan “Baik”, meliputi Dinas Tenaga Kerja dengan nilai IKM 77,08, Dinas Komunikasi dan Informatika dengan nilai IKM 81,17, Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa dengan nilai IKM 81,08, Dinas Perhubungan dengan nilai IKM 80,08, dan Kecamatan Kalitengah dengan nilai IKM 80,92.

Pendesripsian di atas merupakan tolok ukur kinerja pelayanan sebagai pijakan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada masing-masing lokus. Pendesripsian tersebut bukanlah instrumen untuk memberikan justifikasi negatif terhadap unit pelayanan publik tertentu, utamanya yang menyandang predikat unit pelayanan publik dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terendah. Adapun secara keseluruhan, unit-unit pelayanan publik yang menjadi lokus Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Lamongan tahun 2021 memiliki kinerja pelayanan “Sangat Baik” dan “Baik”.

Adapun grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan berdasarkan hasil survey tahun 2021, dapat pula dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9. Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Berdasarkan Gambar 9, dapat dilihat bahwa secara umum kinerja pelayanan pada instansi-instansi di Kabupaten Lamongan yang menjadi lokus survei dapat dikatakan baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh sebesar 82,62, dengan rentang nilai mulai dari yang tertinggi dengan nilai 86,33 sampai dengan yang terendah nilai 77,08. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara umum mutu pelayanan menunjukkan kinerja “Sangat Baik”.

2.2.2 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Nilai rata-rata unsur pelayanan dapat digunakan untuk mengetahui unsur mana yang menurut pendapat responden sudah baik dan unsur mana yang kurang baik. Nilai rata-rata tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi maupun rujukan guna peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang. Unit pelayanan dapat melihat unsur-unsur yang harus diperbaiki dan selanjutnya menyusun prioritas dalam melaksanakan langkah-langkah perbaikan pelayanan.

Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan, dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lamongan Tahun 2021

NO	UNIT PELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Dinas Perpustakaan Daerah	3,33	3,33	3,40	3,50	3,37	3,50	3,63	3,33	3,33
2	Dinas Tenaga Kerja	3,03	3,03	3,03	3,53	3,03	3,07	3,07	3,00	3,03
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,23	3,33	3,47	3,50	3,33	3,47	3,43	3,30	3,30
4	Dinas Komunikasi dan Informatika	3,00	3,03	3,23	3,60	3,17	3,30	3,27	3,23	3,20
5	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro	3,30	3,27	3,40	3,47	3,30	3,27	3,30	3,43	3,27
6	Dinas Pendidikan	3,37	3,50	3,43	3,67	3,47	3,50	3,57	3,33	3,33
7	Dinas Sosial	3,27	3,37	3,33	3,57	3,37	3,27	3,37	3,37	3,30
8	Dinas Kesehatan	3,27	3,37	3,37	3,70	3,33	3,37	3,47	3,20	3,03
9	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa	3,33	3,20	3,23	3,23	3,30	3,20	3,27	3,17	3,23
10	Dinas Perhubungan	3,27	3,23	3,27	3,20	3,27	3,17	3,20	3,17	3,10
11	Dinas Pemuda dan Olahraga	3,27	3,27	3,27	3,50	3,30	3,27	3,30	3,30	3,10
12	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	3,23	3,17	3,13	3,40	3,07	3,30	3,37	3,67	3,10
13	Badan Kepegawaian Daerah dan SDM	3,30	3,43	3,67	3,80	3,47	3,47	3,57	3,33	3,23
14	Badan Pendapatan Daerah	3,30	3,47	3,27	3,30	3,50	3,40	3,50	3,13	3,43
15	RSUD dr Soegiri	3,33	3,37	3,67	3,77	3,37	3,60	3,83	3,13	3,30
16	RSUD Ngimbang	3,23	3,30	3,10	3,43	3,17	3,33	3,37	3,30	3,10
17	Kecamatan Lamongan	3,27	3,30	3,43	3,63	3,37	3,33	3,30	3,23	3,10
18	Kecamatan Kalitengah	3,20	3,23	3,43	3,63	3,30	3,20	3,23	3,00	3,07
	Rata-rata	3,25	3,29	3,34	3,52	3,30	3,33	3,39	3,26	3,20

Sumber: data hasil survei 2021 (diolah)

Keterangan:

U1 = Persyaratan pelayanan

U2 = Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan

U3 = Waktu pelayanan

U4 = Biaya pelayanan

U5 = Produk spesifikasi jenis pelayanan

U6 = Kompetensi pelaksana

U7 = Perilaku pelaksana

U8 = Sarana dan prasarana

U9 = Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Berdasarkan Tabel 11, dapat diketahui bahwa unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi secara berturut-turut adalah: Biaya pelayanan (U4) dengan nilai 3,52; Perilaku pelaksana (U7) dengan nilai 3,39; Waktu pelayanan (U3) dengan nilai 3,34; Kompetensi pelaksana (U6) dengan nilai 3,33; Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dengan nilai 3,30; Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan (U2) dengan nilai 3,29; Sarana dan prasarana (U8) dengan nilai 3,26; Persyaratan pelayanan (U1) dengan nilai 3,25; dan Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9) dengan nilai 3,20.

Dengan melihat nilai tersebut, maka unsur-unsur yang sepatutnya mendapatkan perhatian dan menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan yaitu persyaratan pelayanan dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Perbaikan tersebut dapat dilakukan dengan mempermudah akses layanan khususnya persyaratan pelayanan serta meningkatkan penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang responsive bagi masyarakat. Langkah praktis yang dapat dilakukan persyaratan pelayanan dan meningkatkan penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang responsif bagi masyarakat adalah dengan melakukan penyusunan, penyederhanaan serta evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijadikan acuan penyelenggaraan pelayanan publik pada masing-masing OPD. Evaluasi dan penyempurnaan dimaksud dilakukan dengan

penyederhanaan pelaksanaan pelayanan publik. Hasilnya menjadi salah satu bahan penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP), dengan melibatkan seluruh *stakeholder* mulai staf pelaksana sampai dengan pimpinan OPD.

Tabel 12. *Grade* Nilai Unsur

No	Grade Unsur	Nilai	Kode	Nama Unsur
1.	Terkecil	3,20	U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
2.	Terbesar	3,52	U4	Biaya pelayanan

Berdasarkan data pada tabel di atas, *grade* terkecil adalah unsur U9 yakni penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Hal ini berarti unsur U9 perlu menjadi perhatian untuk prioritas layanan di masa mendatang. Peningkatan unsur ini dapat dilakukan salah satunya dengan mengoptimalkan pengembangan sistem aplikasi secara online dalam memberikan layanan penanganan pengaduan, saran, dan masukan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memudahkan proses penyampaian pengaduan maupun mempercepat respon terhadap pengaduan yang disampaikan masyarakat. Dengan mengembangkan sistem aplikasi secara online, layanan pengaduan dapat diakses kapan saja dan dimana saja, dengan menggunakan jaringan internet maupun *smartphone* berbasis system *android*.

Unsur U4 yakni biaya pelayanan menjadi unsur yang dinilai masyarakat paling baik, yaitu dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,52. Artinya saat ini biaya pelayanan sangat terjangkau dan menempati *grade* tertinggi dalam persepsi masyarakat. Tentunya menjadi hal yang sangat positif. Penilaian positif masyarakat tersebut menunjukkan komitmen dan pelaksanaan transparansi biaya pelayanan pada unit-unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, juga dapat menjadi salah satu indikator keberhasilan pencanangan zona

integritas pada unit-unit penyelenggara pelayanan publik. Hal ini perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan lagi, sehingga dapat menunjang peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat ke depannya.

Adapun unsur-unsur pelayanan yang lain dapat terus dipertahankan dan bahkan ditingkatkan pada masa-masa mendatang. Hal ini nantinya secara akumulatif akan dapat menunjang kinerja pelayanan.

2.2.3 Analisa Kinerja Pelayanan

Berdasarkan analisa kinerja pelayanan pada tahun 2019, rata-rata nilai IKM pelayanan publik di Kabupaten Lamongan adalah 80,79 dengan kategori B (Baik). Sedangkan pada tahun 2020 rata-rata nilai IKM pelayanan publik di Kabupaten Lamongan adalah 81,78 dengan kategori A (Sangat Baik). Pada tahun 2021 nilai IKM pelayanan publik di Kabupaten Lamongan meningkat sebesar 0,84. Rata-rata nilai IKM pelayanan publik tahun 2021 adalah 82,62 dengan kategori A (Sangat Baik).



Gambar 10. Grafik Kinerja Pelayanan Kabupaten Lamongan (3 Tahun Terakhir)



Berdasarkan data pada gambar di atas, rata-rata nilai IKM pelayanan publik pada tahun 2021 lebih baik dibandingkan pada tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, nilai IKM pelayanan publik Kabupaten Lamongan meningkat sebesar 0,99 yakni dari nilai 80,79 menjadi 81,78. Sedangkan pada tahun 2021 nilai IKM pelayanan publik di Kabupaten Lamongan meningkat sebesar 0,84 yakni dari 81,78 menjadi 82,62. Artinya kinerja pelayanan IKM pelayanan publik terus meningkat dari tahun ke tahun, khususnya 3 tahun terakhir.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei dan pengolahan data pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2021, sebagai berikut.

- 1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada 18 unit pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Lamongan yang dijadikan lokus survei dapat dikatakan baik, yaitu rata-rata kinerja pelayanannya sebesar 3,30 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82,62, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan menunjukkan kinerja yang baik.
- 2) Untuk kelompok lokus survei yang berupa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menunjukkan kinerja pelayanan “Sangat Baik” dan “Baik”. OPD yang menunjukkan kinerja pelayanan “Sangat Baik” antara lain: RSUD dr Soegiri, Badan Kepegawaian Daerah dan SDM, Dinas Pendidikan, Dinas Perpustakaan Daerah, Badan Pendapatan Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Kecamatan Lamongan, Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Dinas Pemuda dan Olahraga, Dinas Penanaman Modal dan PTSP, dan RSUD Ngimbang. Adapun OPD yang menunjukkan kinerja pelayanan “Baik” antara lain: Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Kecamatan Kalitengah, Dinas Perhubungan, dan Dinas Tenaga Kerja.
- 3) Unsur pelayanan yang dinilai oleh masyarakat sudah baik dan merupakan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi adalah Biaya pelayanan (U4) dengan nilai 3,52; Perilaku pelaksana (U7) dengan nilai 3,39; Waktu pelayanan (U3) dengan nilai 3,34. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan terendah adalah Sarana dan prasarana (U8) dengan nilai 3,26; Persyaratan

pelayanan (U1) dengan nilai 3,25; dan Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9) dengan nilai 3,20.

- 4) Kinerja pelayanan IKM pelayanan publik terus meningkat dari tahun ke tahun, khususnya 3 tahun terakhir. Rata-rata nilai IKM pelayanan publik pada tahun 2021 lebih baik dibandingkan pada tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, nilai IKM pelayanan publik Kabupaten Lamongan meningkat sebesar 0,99 yakni dari nilai 80,79 menjadi 81,78. Sedangkan pada tahun 2021 nilai IKM pelayanan publik di Kabupaten Lamongan meningkat sebesar 0,84 yakni dari 81,78 menjadi 82,62.

3.2 Saran/Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disampaikan saran-saran kepada Pemerintah Lamongan hal-hal sebagai berikut.

- 1) Senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik pada seluruh unit pelayanan publik, utamanya persyaratan pelayanan dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- 2) Perbaiki persyaratan pelayanan adalah dengan melakukan monitoring dan evaluasi persyaratan pelayanan sehingga ditemukan kelemahan pada aspek komponen, mekanisme, maupun kepraktisan persyaratan pelayanan. Hasil evaluasi dapat dijadikan sebagai bahan penyederhanaan maka dapat dilakukan penyempurnaan komponen dan mekanisme persyaratan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan melibatkan seluruh stakeholder mulai staf pelaksana sampai dengan pimpinan OPD. Apabila ditemukan kelemahan pada aspek mekanisme, maka dapat dilakukan mekanisme persyaratan pelayanan berdasarkan pengelolaan data base berbasis sistem secara online.
- 3) Perbaiki persyaratan pelayanan adalah dengan melakukan penanganan pengaduan, saran, dan masukan dapat dilakukan dengan mengoptimalkan pengembangan sistem aplikasi secara online dalam memberikan layanan penanganan pengaduan, saran, dan masukan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memudahkan proses

penyampaian pengaduan maupun mempercepat respon terhadap pengaduan yang disampaikan masyarakat. Dengan mengembangkan sistem aplikasi secara online, layanan pengaduan dapat diakses kapan saja dan dimana saja, dengan menggunakan jaringan internet maupun *smartphone* berbasis system *android*.

- 4) Mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam kerangka penerapan *e-Government* guna peningkatan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.
- 5) Mendorong inovasi pelayanan publik pada unit-unit pelayanan publiknya, yaitu dengan melaksanakan kompetisi inovasi pelayanan publik antar unitunit pelayanan publik serta pemberian penghargaan dan insentif bagi unit pelayanan publik yang memiliki kinerja pelayanan terbaik.
- 6) Mengembangkan *role model* unit pelayanan publik ideal, dengan studi banding ke *best practices* pelayanan publik di daerah lain, kemudian dilakukan adopsi dan inovasi sesuai dengan potensi, kebutuhan dan skala prioritas pembangunan daerah. Dari hasil kegiatan tersebut, dikembangkan *best practices* unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan, sebagai *role model* peningkatan kualitas pelayanan publik bagi unit-unit pelayanan publik lainnya.

REFERENSI

- Al Husin, Syahri. (2001). *Aplikasi Statistik Praktis Dengan SPSS 9*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Lamongan. (2019). *Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2019*. Dokumen Tidak diterbitkan.
- Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Lamongan. (2020). *Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2020*. Dokumen Tidak diterbitkan.
- BPS Kabupaten Lamongan. (2021). *Kabupaten Lamongan dalam Angka Tahun 2021*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Lamongan & CV Azka Putra Pratam: Surabaya (Tersedia di: <https://lamongankab.bps.go.id/publication/2021/02/26/28b8635a338b571c7b2500b3/kabupaten-lamongan-dalam-angka-2021.html>)
- Bungin, Burhan. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif/kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan



Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sugiyono. (2003). *Statistik untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Winarno, Budi. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo

LAMPIRAN

Lampiran 1. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,33
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,33
U3	Waktu pelayanan	3,40
U4	Biaya pelayanan	3,50
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,37
U6	Kompetensi pelaksana	3,50
U7	Perilaku pelaksana	3,63
U8	Sarana dan prasarana	3,33
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,33

Nilai IKM	3,40
Nilai IKM Setelah Dikonversi	85,08
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 2. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,03
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,03
U3	Waktu pelayanan	3,03
U4	Biaya pelayanan	3,53
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,03
U6	Kompetensi pelaksana	3,07
U7	Perilaku pelaksana	3,07
U8	Sarana dan prasarana	3,00
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,03

Nilai IKM	3,08
Nilai IKM Setelah Dikonversi	77,08
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 3. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,23
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,33
U3	Waktu pelayanan	3,47
U4	Biaya pelayanan	3,50
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,33
U6	Kompetensi pelaksana	3,47
U7	Perilaku pelaksana	3,43
U8	Sarana dan prasarana	3,30
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,30

Nilai IKM	3,35
Nilai IKM Setelah Dikonversi	83,75
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 4. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,00
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,03
U3	Waktu pelayanan	3,23
U4	Biaya pelayanan	3,60
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,17
U6	Kompetensi pelaksana	3,30
U7	Perilaku pelaksana	3,27
U8	Sarana dan prasarana	3,23
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,20

Nilai IKM	3,25
Nilai IKM Setelah Dikonversi	81,17
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 5. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,30
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,27
U3	Waktu pelayanan	3,40
U4	Biaya pelayanan	3,47
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,30
U6	Kompetensi pelaksana	3,27
U7	Perilaku pelaksana	3,30
U8	Sarana dan prasarana	3,43
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,27

Nilai IKM	3,29
Nilai IKM Setelah Dikonversi	82,33
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 6. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,37
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,50
U3	Waktu pelayanan	3,43
U4	Biaya pelayanan	3,67
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,47
U6	Kompetensi pelaksana	3,50
U7	Perilaku pelaksana	3,57
U8	Sarana dan prasarana	3,33
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,33

Nilai IKM	3,44
Nilai IKM Setelah Dikonversi	86,08
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 7. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,27
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,37
U3	Waktu pelayanan	3,33
U4	Biaya pelayanan	3,57
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,37
U6	Kompetensi pelaksana	3,27
U7	Perilaku pelaksana	3,37
U8	Sarana dan prasarana	3,37
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,30

Nilai IKM	3,31
Nilai IKM Setelah Dikonversi	82,83
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 8. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,27
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,37
U3	Waktu pelayanan	3,37
U4	Biaya pelayanan	3,70
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,33
U6	Kompetensi pelaksana	3,37
U7	Perilaku pelaksana	3,47
U8	Sarana dan prasarana	3,20
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,03

Nilai IKM	3,32
Nilai IKM Setelah Dikonversi	82,92
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 9. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,33
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,20
U3	Waktu pelayanan	3,23
U4	Biaya pelayanan	3,23
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,30
U6	Kompetensi pelaksana	3,20
U7	Perilaku pelaksana	3,27
U8	Sarana dan prasarana	3,17
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,23

Nilai IKM	3,24
Nilai IKM Setelah Dikonversi	81,08
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 10. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,27
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,23
U3	Waktu pelayanan	3,27
U4	Biaya pelayanan	3,20
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,27
U6	Kompetensi pelaksana	3,17
U7	Perilaku pelaksana	3,20
U8	Sarana dan prasarana	3,17
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,10

Nilai IKM	3,20
Nilai IKM Setelah Dikonversi	80,08
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 11. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,27
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,27
U3	Waktu pelayanan	3,27
U4	Biaya pelayanan	3,50
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,30
U6	Kompetensi pelaksana	3,27
U7	Perilaku pelaksana	3,30
U8	Sarana dan prasarana	3,30
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,10

Nilai IKM	3,26
Nilai IKM Setelah Dikonversi	81,50
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 12. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,23
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,17
U3	Waktu pelayanan	3,13
U4	Biaya pelayanan	3,40
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,07
U6	Kompetensi pelaksana	3,30
U7	Perilaku pelaksana	3,37
U8	Sarana dan prasarana	3,67
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,10

Nilai IKM	3,25
Nilai IKM Setelah Dikonversi	81,33
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 13. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Kepegawaian Daerah dan SDM Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,30
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,43
U3	Waktu pelayanan	3,67
U4	Biaya pelayanan	3,80
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,47
U6	Kompetensi pelaksana	3,47
U7	Perilaku pelaksana	3,57
U8	Sarana dan prasarana	3,33
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,23

Nilai IKM	3,45
Nilai IKM Setelah Dikonversi	86,17
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 14. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,30
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,47
U3	Waktu pelayanan	3,27
U4	Biaya pelayanan	3,30
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,50
U6	Kompetensi pelaksana	3,40
U7	Perilaku pelaksana	3,50
U8	Sarana dan prasarana	3,13
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,43

Nilai IKM	3,38
Nilai IKM Setelah Dikonversi	84,42
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 15. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD dr. Soegiri Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,33
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,37
U3	Waktu pelayanan	3,67
U4	Biaya pelayanan	3,77
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,37
U6	Kompetensi pelaksana	3,60
U7	Perilaku pelaksana	3,83
U8	Sarana dan prasarana	3,13
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,30

Nilai IKM	3,45
Nilai IKM Setelah Dikonversi	86,33
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 16. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Ngimbang Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,23
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,30
U3	Waktu pelayanan	3,10
U4	Biaya pelayanan	3,43
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,17
U6	Kompetensi pelaksana	3,33
U7	Perilaku pelaksana	3,37
U8	Sarana dan prasarana	3,30
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,10

Nilai IKM	3,25
Nilai IKM Setelah Dikonversi	81,33
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 17. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Lamongan Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,27
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,30
U3	Waktu pelayanan	3,43
U4	Biaya pelayanan	3,63
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,37
U6	Kompetensi pelaksana	3,33
U7	Perilaku pelaksana	3,30
U8	Sarana dan prasarana	3,23
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,10

Nilai IKM	3,31
Nilai IKM Setelah Dikonversi	82,67
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 18. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Kalitengah Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,20
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,23
U3	Waktu pelayanan	3,43
U4	Biaya pelayanan	3,63
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,30
U6	Kompetensi pelaksana	3,20
U7	Perilaku pelaksana	3,23
U8	Sarana dan prasarana	3,00
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,07

Nilai IKM	3,24
Nilai IKM Setelah Dikonversi	80,92
Mutu Pelayanan	A

Lampiran 19. Instrumen (Kuesioner) Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lamongan Tahun 2021



KUESIONER SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2021

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i Pengguna Layanan

Di,
Tempat

Dengan hormat, Sejalan dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan kabupaten Lamongan, serta sebagai bukti komitmen pemerintah kabupaten Lamongan dan unit-unit di bawahnya untuk memberikan kepuasan layanan terhadap masyarakat, maka kami dari PT Tri Dharma Cendikia yang ditugaskan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di 18 (delapan belas) unit layanan atau OPD kabupaten Lamongan, Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kami, Partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap survey ini sangat kami harapkan demi peningkatan pelayanan yang lebih baik lagi di masa mendatang.

Terima kasih.

Petunjuk!

- Untuk mendapatkan data yang tepat, kami sangat mengharapkan "kejujuran" Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi setiap pertanyaan/pernyataan dalam kuesioner ini.
- Responden merupakan orang yang "pernah menggunakan layanan" dari Dinas/Instansi/OPD di Kabupaten Lamongan.
- Informasi dan identitas responden akan dijamin kerahasiaannya.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1.	Nama	Inisial	
2.	Alamat	No. HP.	
3.	Desa/Kelurahan	RT/RW	
4.	Kecamatan	Kabupaten	LAMONGAN

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

5.	Umur/Usia responden	1. < 20 tahun 2. 20-29 tahun 3. 30-39 tahun	4. 40-49 tahun 5. > 50 tahun	1. ()
6.	Jenis kelamin responden	1. Pria	2. Wanita	2. ()
7.	Suku/etnis responden	1. Jawa 2. Madura 3. Tionghoa/ China	4. Arab 5. Lainnya:.....	3. ()
8.	Pendidikan terakhir responden	1. Tidak sekolah 2. SD/ sederajat 3. SLTP/ sederajat 4. SLTA/ sederajat	5. PT/ sederajat 6. Pend. Nonformal (Diniyah/ PKBM/Kursus/Ponpes)	4. ()
9.	Agama yang dianut responden	1. Islam 2. Kristen 3. Katolik 4. Budha	5. Hindu 6. Khong Hu Chu 7. Penghayat Kepercayaan 8. Lainnya,	5. ()
10.	Pekerjaan responden	1. PNS 2. TNI-POLRI 3. Pengusaha 4. Pedagang 5. Karyawan swasta 6. Petani	7. Sektor informal 8. Nelayan 9. Ibu Rumah Tangga 10. Tidak bekerja/Pengangguran 11. Lainnya:.....	6. ()
11.	Pekerjaan Orang tua/Suami/Istri responden	1. PNS 2. TNI-POLRI 3. Pengusaha 4. Pedagang 5. Karyawan swasta 6. Petani	7. Sektor informal 8. Nelayan 9. Ibu Rumah Tangga 10. Tidak bekerja/Pengangguran 11. Lainnya:.....	7. ()

12.	Penghasilan responden (per-bulan)	1. Tidak/Belum berpenghasilan 2. < Rp.1 juta 3. Rp. 1 juta - Rp. 2 juta	4. Rp. 2 juta - Rp. 3 juta 5. > Rp. 3 juta	8.()		
13.	Organisasi sosial-keagamaan responden/sebagai simpatisan	1. NU/di bawah naungan NU 2. Muhammadiyah/di bawah naungan Muhammadiyah 3. Ormas Islam lain 4. Ormas di bawah gereja	5. Ormas di bawah Hindu 6. Ormas di bawah Budha 7. Tidak mengidentifikasi 8. Lainnya, sebutkan	9.()		
C. PENILAIAN IKM: DINAS/BADAN/INSTANSI/OPD:						
14.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis pelayanan?	1. Tidak sesuai	2. Kurang sesuai	3. Sesuai	4. Sangat sesuai	10.()
15.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit layanan/OPD ini?	1. Tidak mudah	2. Kurang mudah	3. Mudah	4. Sangat mudah	11.()
16.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?	1. Selalu tidak tepat	2. Kadang-kadang tepat	3. Banyak tepatnya	4. Selalu tepat	12.()
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan tarif layanan yang telah ditetapkan?	1. Selalu tidak sesuai	2. Kadang-kadang sesuai	3. Banyak sesuai	4. Selalu sesuai	13.()
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan yang diberikan (produk/spesifikasi jenis layanan) sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	1. Tidak sesuai	2. Kurang sesuai	3. Sesuai	4. Sangat sesuai	14.()
19.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas (kompetensi) dalam memberikan pelayanan?	1. Tidak mampu	2. Kurang mampu	3. Mampu	4. Sangat mampu	15.()
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	1. Tidak sopan dan tidak ramah	2. Kurang sopan dan kurang ramah	3. Sopan dan ramah	4. Sangat sopan dan sangat ramah	16.()
21.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	1. Tidak memadai	2. Kurang memadai	3. Sudah memadai	4. Sangat memadai	17.()
22.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan?	1. Tidak baik	2. Kurang baik	3. Baik	4. Sangat baik	18.()
23.	Apakah Saudara memiliki/memanfaatkan sarana informasi berikut ini dalam memperoleh informasi berkaitan dengan pelayanan publik?	(1) Internet (website, berita online)		1. Ya	2. Tidak	19.()
		(2) Media elektronik (TV, Radio)		1. Ya	2. Tidak	20.()
		(3) Media cetak (Surat kabar/ Koran/Majalah)		1. Ya	2. Tidak	21.()
		(4) Informasi langsung (teman, kerabat, kolega, dll)		1. Ya	2. Tidak	22.()
		(5) Lainnya:		1. Ya	2. Tidak	23.()
24.	Dari sarana informasi tersebut di atas, dari manakah Anda paling sering memperoleh informasi berkaitan dengan pelayanan publik?	1. Internet (website, berita online) 2. Media elektronik (TV, Radio) 3. Media cetak (Surat kabar/ Koran/Majalah)	4. Informasi langsung (teman, kerabat, kolega, dll) 5. Lainnya:	24.()		
25.	Bagaimanakah pendapat Saudara tentang kinerja Pemerintah kabupaten Lamongan (secara umum) terhadap pelayanan publik?	1. Tidak puas	2. Kurang puas	3. Puas	4. Sangat puas	25.()
26.	Berikan saran dan masukan Saudara terhadap layanan yang sudah Anda gunakan:					

Surveyor: _____



**BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN LAMONGAN
TAHUN 2021**