



**JASA KONSULTASI PENILAIAN IKM  
KABUPATEN LAMONGAN  
TAHUN 2022**



**BAGIAN ORGANISASI  
SETDA KABUPATEN LAMONGAN**

**2022**

**JASA KONSULTASI PENILAIAN IKM  
KABUPATEN LAMONGAN  
TAHUN 2022**



**BAGIAN ORGANISASI  
SETDA KABUPATEN LAMONGAN  
2022**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT mengiringi selesainya laporan publikasi “Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2022” dengan baik dan lancar. Publikasi ini merupakan hasil survei mengenai penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada unit-unit pelayanan publik di Kabupaten Lamongan tahun 2022.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya 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. 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, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Lamongan bekerjasama dengan Laboratorium Pengembangan dan Pengkajian Ilmu Terapan (LPPIT) Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 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, 2022

## 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.....	6
1.3    Tujuan .....	7
BAB II KERANGKA TEORI .....	9
2.1    Indikator Kinerja Pemerintah Daerah.....	9
2.2    Pelayanan Publik.....	12
2.3    Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	14
BAB III METODE KEGIATAN.....	21
3.1    Rancangan Survei.....	21
3.2    Definisi Variabel .....	22
3.3    Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.4    Instrumen Survei.....	24
3.5    Prosedur Pengumpulan Data .....	26
2.4    Teknik Pengolahan dan Analisa Data .....	26
2.5    Tim Survei .....	27
2.6    Lokasi dan Waktu Survei .....	28
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI.....	29
4.1    Gambaran Umum Responden.....	29
4.1.1    Umur/Usia Responden.....	29
4.1.2    Jenis Kelamin Responden.....	30
4.1.3    Suku/Etnis Responden .....	31
4.1.4    Pendidikan Terakhir Responden.....	32

4.1.5	Agama yang Dianut Responden .....	33
4.1.6	Pekerjaan Responden.....	34
4.1.7	Penghasilan Responden (Per-Bulan) .....	35
4.1.8	Organisasi Sosial-Keagamaan Responden .....	37
4.2	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	38
4.2.1	Indeks Kepuasan Masyarakat .....	38
4.2.2	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan .....	43
4.2.3	Analisa Kinerja Pelayanan .....	47
BAB V PENUTUP .....		50
5.1	Kesimpulan.....	50
5.2	Saran/Rekomendasi.....	51
REFERENSI .....		54
LAMPIRAN .....		56

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi SKM.....	20
Tabel 3. 1 Jadwal Tahapan Pelaksanaan Kegiatan .....	28
Tabel 4. 1 Distribusi Responden berdasarkan Umur/Usia .....	29
Tabel 4. 2 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Tabel 4. 3 Distribusi Responden berdasarkan Suku/Etnis .....	31
Tabel 4. 4 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir...	32
Tabel 4. 5 Distribusi Responden berdasarkan Agama .....	33
Tabel 4. 6 Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan .....	34
Tabel 4. 7 Distribusi Responden berdasarkan Penghasilan Per-Bulan .....	35
Tabel 4. 8 Distribusi Responden berdasarkan Organisasi Sosial- Keagamaan.....	37
Tabel 4. 9 Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	39
Tabel 4. 10 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lamongan Tahun 2022.....	44
Tabel 4. 11 Grade Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan.....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Umur/Usia .	30
Gambar 4. 2. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Gambar 4. 3. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Suku/Etnis..	32
Gambar 4. 4. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	33
Gambar 4. 5. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Agama yang Dianut.....	34
Gambar 4. 6. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan .	35
Gambar 4. 7. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Penghasilan Per-Bulan.....	36
Gambar 4. 8. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Organisasi Sosial-Keagamaan .....	38
Gambar 4. 9. Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	42
Gambar 4. 10. Grafik Kinerja Pelayanan Kabupaten Lamongan (4 Tahun Terakhir) .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kearsipan & Perpustakaan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	56
Lampiran 2. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	57
Lampiran 3. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2022.....	58
Lampiran 4. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	59
Lampiran 5. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	60
Lampiran 6. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	61
Lampiran 7. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	62
Lampiran 8. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	63
Lampiran 9. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	64



Lampiran 10. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	65
Lampiran 11. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	66
Lampiran 12. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	67
Lampiran 13. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	68
Lampiran 14. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	69
Lampiran 15. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD dr. Soegiri Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	70
Lampiran 16. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Ngimbang Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	71
Lampiran 17. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Lamongan Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	72
Lampiran 18. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan Tahun 2022 .....	73
Lampiran 19. Instrumen (Kuesioner) Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lamongan Tahun 2022.....	74

# 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 2022 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.

Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan ini diharapkan dapat memperoleh 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.

## BAB II

# KERANGKA TEORI

### 2.1 Indikator Kinerja Pemerintah Daerah

Tuntutan terhadap transparansi dan akuntabilitas atas pengelolaan organisasi dan pengelolaan keuangan menjadi isu yang sangat penting saat ini terutama di organisasi pemerintah daerah. Pengelolaan keuangan daerah yang baik akan memudahkan daerah dalam memetakan dan mengalokasikan prioritas pembangunan daerah sehingga kinerja daerah bisa meningkat secara signifikan. Salah satu indikator untuk melihat kinerja pemerintah daerah adalah berdasarkan nilai skor kinerja yang dihasilkan atas laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah (LPPD). Dari 475 kabupaten/kota yang menyampaikan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) tahun 2015, sebanyak 93,8% pemerintah daerah yang dinilai kinerjanya oleh Kementerian Dalam Negeri memperoleh skor di atas 2,00 yang berarti tinggi dan sangat tinggi. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah yang dilakukan selama ini sudah mendapatkan kategori baik. Selanjutnya, data terkait kinerja pemerintah di bidang pengelolaan keuangan juga terus mengalami peningkatan (Badan Pemeriksa Keuangan, 2017).

Data tersebut berdasarkan informasi yang disampaikan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) di dalam laporan hasil pemeriksaannya atas laporan keuangan pemerintah daerah. BPK di dalam laporan hasil pemeriksaannya menyampaikan bahwa pemerintah daerah yang mendapat opini baik dengan

prediket wajar tanpa pengecualian (WTP) sebanyak 13% pada 2011 dan meningkat menjadi 47% pada tahun 2014. Hasil opini audit yang baik ini merupakan hasil kerja keras pemerintah dengan tujuan agar transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan bisa terwujud dan pada akhirnya bisa meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah.

Deb (2018), Prabowo (2014), Rosa & Morote (2015), dan Sutopo, Wulandari, Adiati, & Saputra (2017) mengungkapkan bahwa audit yang dilakukan terhadap suatu organisasi (misalnya pemerintah daerah) bertujuan untuk meminimalisasi dan mendeteksi kecurangan serta menghindari penggunaan sumber daya publik secara berlebihan. Namun, di sisi lain kinerja yang baik atas pengelolaan organisasi dan pengelolaan keuangan tersebut ternyata tidak sejalan dengan harapan publik sebagai pengguna layanan pemerintah. Saat ini banyak kritikan yang muncul kepada pemerintah daerah baik dalam penyelenggaraan pemerintahan maupun pembangunan, baik dari dalam negeri maupun dari komunitas internasional (Rini & Damiati 2017). Nurkhamid (2008) mengungkapkan bahwa kinerja pemerintah daerah yang disampaikan selama ini cenderung semu dan bias karena hanya menyampaikan program-program yang berhasil saja, sedangkan program yang gagal cenderung disembunyikan.

Ahyaruddin & Akbar (2016, 2017, 2018) juga mengungkapkan bahwa kinerja pemerintah yang disampaikan hanya sebatas formalitas dan lebih banyak dipengaruhi oleh faktor koersif dalam bentuk tekanan regulasi seperti yang diungkapkan dalam teori isomorfisma institusional, yaitu untuk mendapatkan legitimasi dan dukungan eksternal (Ahyaruddin & Akbar 2016, 2017; Ashworth, Boyne, & Delbridge 2009; Blume

& Voight, 2011; Dimaggio & Powell 1983). Data di lapangan juga menunjukkan hasil yang berbeda tentang kinerja pemerintah. Berdasarkan hasil publikasi yang disampaikan oleh Transparency International Indonesia tahun 2015 terungkap bahwa Indonesia masih mengalami masalah besar dalam sektor publik karena termasuk dalam negara dengan tingkat korupsi yang tinggi (Transparency International Indonesia, 2015). Survei tersebut mengungkap bahwa peringkat indeks persepsi korupsi Indonesia menduduki peringkat 88 dari total 168 negara yang dinilai, dan dipersepsikan sebagai salah satu negara korup. Indeks persepsi korupsi yang rendah serta kerugian negara yang terus meningkat akibat korupsi bertolak belakang dengan skor kinerja yang selama ini dicapai oleh pemerintah daerah.

Penerapan otonomi daerah yang memberikan kekuasaan dan wewenang kepada daerah untuk menciptakan efisiensi, efektifitas, akuntabilitas, dan good government governance justru malah membuat masalah baru bagi pemerintah daerah. Pelaksanaan otonomi daerah yang semakin terbuka menurut beberapa peneliti (Cordis, 2014; Colquhoun, 2013; Dolg, 2014; McGarvey, 2012; Røge & Lennon, 2018) justru membuka ruang bagi munculnya korupsi yang semakin tinggi di daerah. Temuan ini dimungkinkan terjadi karena otonomi daerah menciptakan sistem pengawasan yang longgar atau tidak terlalu ketat terhadap pemerintah daerah yang dilakukan oleh pusat. Berdasarkan penjelasan tersebut, riset ini dilaksanakan dalam rangka menguji serta membuktikan secara empiris mengenai faktor penentu kinerja pemerintah daerah. Secara khusus, penelitian ini ingin menguji pengaruh variabel rasio keuangan, opini audit, tingkat korupsi, dan kinerja pemerintah daerah.

Beberapa penelitian empiris yang meneliti kinerja pemerintah daerah sebenarnya sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti, di antaranya adalah Babatunde (2018), Rini & Damiati (2017), Heriningsih & Marita (2013), dan Kusumawardani (2012). Hasil penelitian yang mereka lakukan memberikan hasil yang berbeda-beda dan cenderung inkonklusif. Salah satunya adalah penelitian oleh Heriningsih & Marita (2013), yang mengungkapkan bahwa kinerja keuangan dan opini audit suatu daerah tidak memiliki efek pada tingkat korupsi.

Arah hubungan variabel tingkat korupsi dalam penelitian tersebut menurut peneliti kurang tepat. Secara logika berfikir, justru semakin banyak kasus korupsi yang dialami oleh suatu daerah akan berimplikasi pada kinerja pemerintah daerah. Semakin banyak tingkat korupsi yang terjadi akan membuat kinerja pemerintah daerah semakin buruk. Logika ini juga diperkuat dengan studi Choi & Woo (2010), Rini & Damiati (2017), dan Wilfahrt (2018) yang mengungkapkan bahwa pemilih mengidentifikasi korupsi politik sebagai alasan utama untuk menilai kinerja rezim yang buruk dan menghukum petahana dengan tidak memilihnya dalam pemilihan umum (He, 2016). Oleh karena itu, riset ini ingin menguji arah yang berbeda dari penelitian Heriningsih & Marita (2013) tentang pengaruh korupsi dan opini audit terhadap kinerja pemerintahan daerah.

## **2.2 Pelayanan Publik**

Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan

pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan atau usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang melalui hubungan interaksi antara satu pihak ke pihak lain yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan untuk kepuasan penerima/ pelanggan/ konsumen.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat. Berbagai kelemahan yang berakibat kurangnya



kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi permasalahan yang harus ditanggapi serius oleh lembaga pemerintahan. Fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat dan pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Selain itu, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Survei IKM sangat penting dilaksanakan, agar Unit Pelayanan Informasi Publik Kemendag dapat mengetahui ekspektasi masyarakat saat melakukan permohonan informasi publik dan mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, serta dipertahankan.

### **2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Selain itu,

data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahannya, sehingga belum dapat memenuhi apa yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat menimbulkan citra yang kurang baik bagi Aparatur Pemerintah. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain karena belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel, hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan.

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan sebagai berikut.



- 1) Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- 2) Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- 3) Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- 4) IPelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 5) Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- 6) Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang undangan.
- 7) Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang

menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

- 8) Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
- 9) Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 10) Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- 11) Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparaturnya pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Menerima pelayanan yang

memuaskan dari aparaturnya merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparaturnya, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah di Indonesia adalah hal yang bersifat umum dan telah banyak terjadi, yaitu lambat dan bertele-tele penyelesaian administrasi suatu urusan. Bila ingin mendapatkan pelayanan yang optimal, masyarakat harus melakukan balas jasa (*feedback*) dengan membayar dalam

jumlah tertentu, maka hal ini termasuk kategori penyyuapan dan biasanya digariskan termasuk ke dalam perbuatan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Ini artinya pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Hal ini mengakibatkan masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Langkah-langkah penyusunan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah sebagai berikut.

- 1) Persiapan, meliputi penetapan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh unit independent, penyiapan bahan berupa kuesioner serta alat yang digunakan, penetapan responden jumlah responden minimal 150 orang dari jumlah populasi penerimaan layanan dengan dasar ("Jumlah unsur" + 1) x 10 = Jumlah Penyusunan jadwal kegiatan.
- 2) Pelaksanaan Pengumpulan Data, meliputi pengumpulan data terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan, kemudian melakukan pengisian kuesioner selanjutnya dikumpulkan untuk diedit.
- 3) Pengolahan Data
- 4) Dalam pengukuran IKM sebagaimana acuan yang diberikan oleh Permenpan & RB Nomor 14 Tahun 2017, digunakan standar penilaian sebagai berikut.

Tabel 2. 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan&RB Nomor 14 Tahun 2017

Pedoman Penilaian (persepsi) terhadap unsur prosedur pelayanan sebagai berikut.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## **BAB III**

### **METODE KEGIATAN**

#### **3.1 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.

### 3.2 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.

### 3.3 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 2022 yaitu sebanyak 1.344.165 orang (BPS Kabupaten Lamongan, 2022).

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 Laboratorium Pengembangan dan Pengkajian Ilmu Terapan (LPPIT) Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yakni 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.

### **3.4 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 Laboratorium Pengembangan dan Pengkajian Ilmu Terapan (LPPIT) Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya 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.

### **3.5 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.

### **2.4 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 2.1. 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.

## **2.5 Tim Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Setda Kabupaten Lamongan bekerjasama dengan Laboratorium Pengembangan dan Pengkajian Ilmu Terapan (LPPIT) Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya 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).

## 2.6 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 2022 s/d 31 Desember 2022. Jadwal tahapan pelaksanaan kegiatan sebagai berikut.

Tabel 3. 1 Jadwal Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

No	Kegiatan	waktu pelaksanaan
1.	Perencanaan dan persiapan	01 s/d 15 September 2022
2.	Pelaksanaan survei	15 September s/d 15 November 2022
3.	Penyajian dan pelaporan hasil	15 November s/d 31 Desember 2022

## BAB IV

# ANALISIS HASIL SURVEI

### 4.1 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 sosial-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 2022.

#### 4.1.1 Umur/Usia Responden

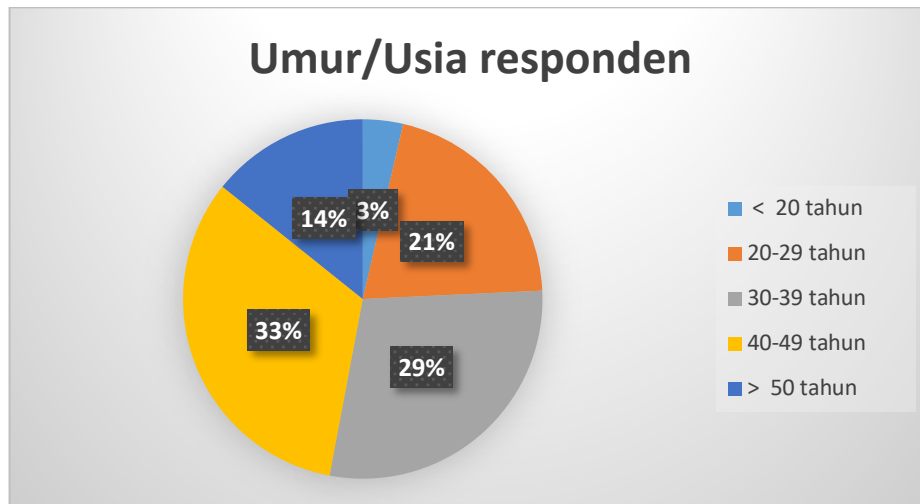
Tabel 4. 1 Distribusi Responden berdasarkan Umur/Usia

No	Umur/Usia Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	< 20 tahun	78	3,6%
2	20-29 tahun	708	32,8%
3	30-39 tahun	620	28,7%
4	40-49 tahun	446	20,6%
5	> 50 tahun	308	14,3%
<b>Jumlah</b>		<b>2.160</b>	<b>100%</b>

Sumber: data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak berdasarkan umur/usia adalah yang berusia 20-29 tahun yakni sebesar 32,8%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah yang berusia kurang dari 20 tahun

yakni sebesar 3,6%. Adapun responden yang berusia 30-39 tahun sebesar 28,7%, berusia 40-49 tahun sebesar 20,6%, dan berusia lebih dari 50 tahun sebesar 14,3%.



Gambar 4. 1. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Umur/Usia

#### 4.1.2 Jenis Kelamin Responden

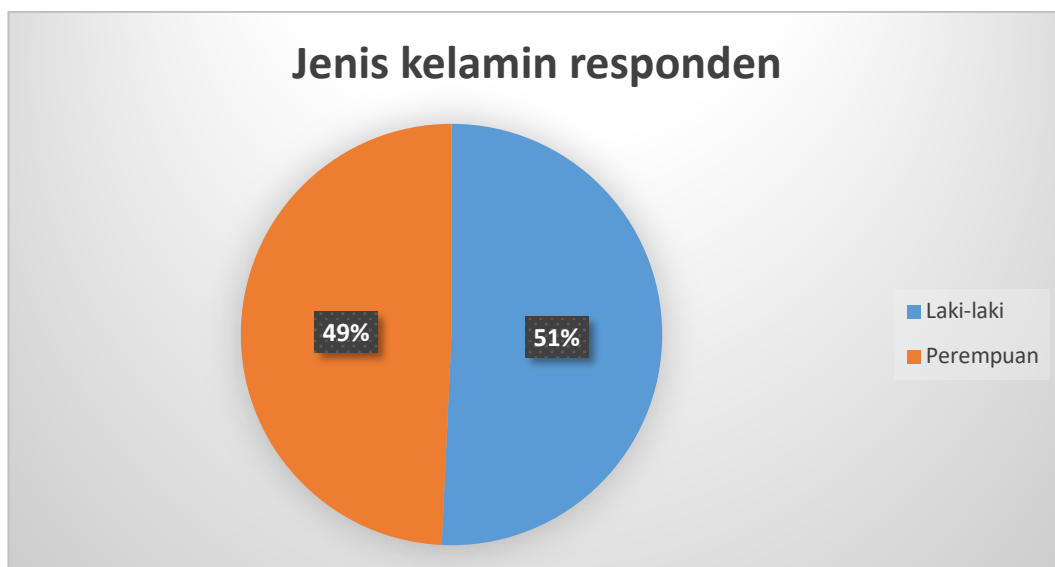
Tabel 4. 2 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	Laki-laki	1.096	50,7%
2	Perempuan	1.064	49,3%
<b>Jumlah</b>		<b>2.160</b>	<b>100%</b>

Sumber: data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki sebesar 50,7% dan perempuan sebesar 49,3%.





Gambar 4. 2. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

#### 4.1.3 Suku/Etnis Responden

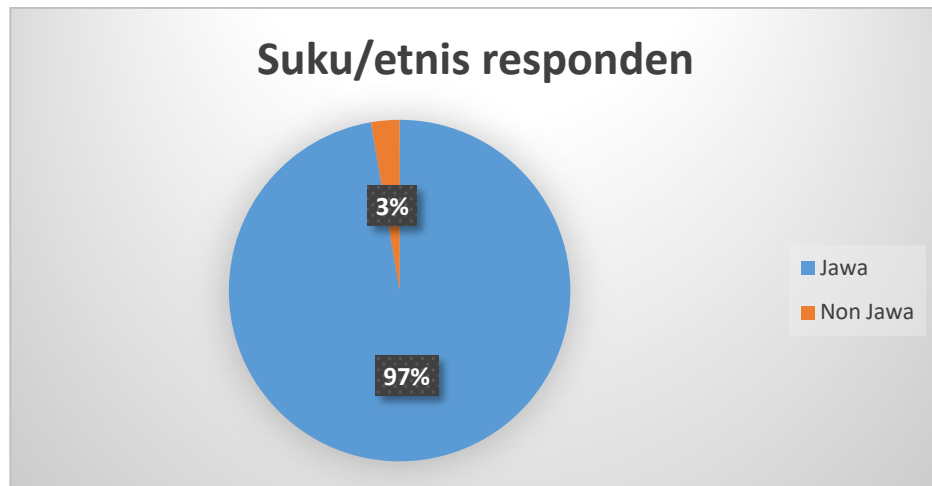
Tabel 4. 3 Distribusi Responden berdasarkan Suku/Etnis

No	Suku/Etnis Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	Jawa	2.102	97,3%
2	Non Jawa	58	2,7%
<b>Jumlah</b>		<b>2.160</b>	<b>100%</b>

Sumber: data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan suku/etnis adalah Jawa sebesar 97,3% dan non Jawa sebesar 2,7%.





Gambar 4. 3. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Suku/Etnis

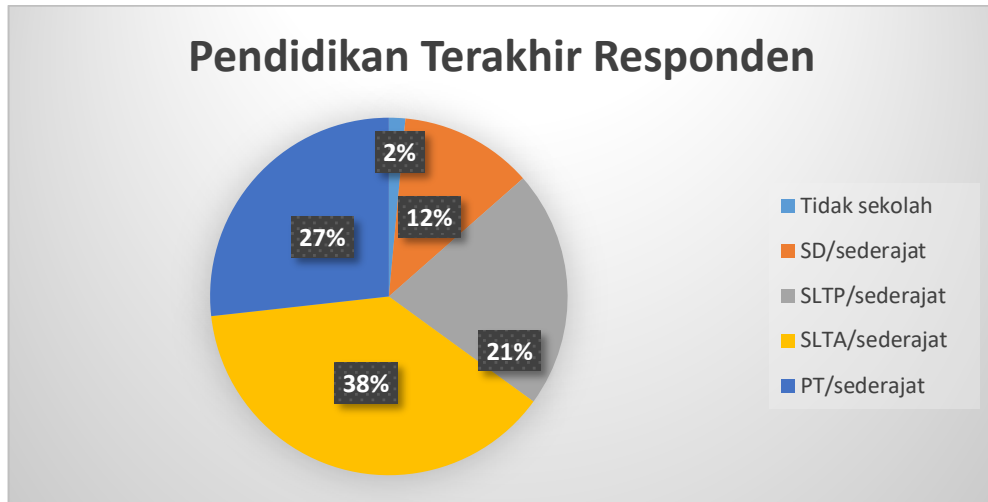
#### 4.1.4 Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4. 4 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	Tidak sekolah	32	1,5%
2	SD/ sederajat	260	12,0%
3	SLTP/ sederajat	464	21,5%
4	SLTA/ sederajat	826	38,2%
5	PT/ sederajat	578	26,8%
<b>Jumlah</b>		<b>2.160</b>	<b>100%</b>

Sumber: data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah SLTA/ sederajat yakni sebesar 38,2%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah yang tidak sekolah yakni sebesar 1,5%. Adapun responden yang pendidikan terakhir SD/ sederajat sebesar 12,0%, SLTP/ sederajat 21,5%, dan PT/ sederajat sebesar 26,8%.



Gambar 4. 4. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

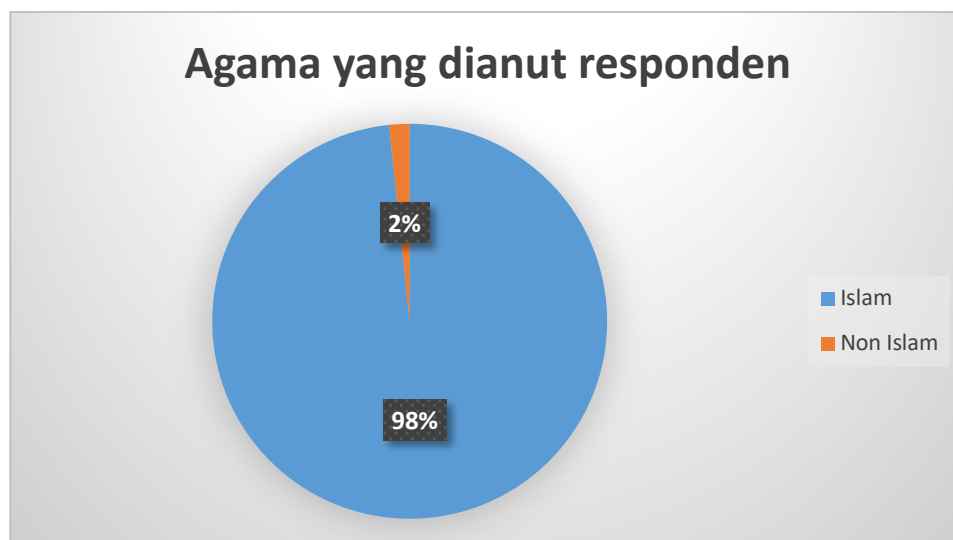
#### 4.1.5 Agama yang Dianut Responden

Tabel 4. 5 Distribusi Responden berdasarkan Agama

No	Agama Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	Islam	2.124	98,3%
2	Non Islam	36	1,7%
<b>Jumlah</b>		<b>2.160</b>	<b>100%</b>

Sumber: data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan agama yang dianut adalah Islam sebesar 98,3% dan non Islam sebesar 1,7%.



Gambar 4. 5. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Agama yang Dianut

#### 4.1.6 Pekerjaan Responden

Tabel 4. 6 Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	PNS	176	8,1%
2	Pengusaha	88	4,1%
3	Pedagang	203	9,4%
4	Karyawan swasta	155	7,2%
5	Petani	812	37,6%
6	Sektor informal	242	11,2%
7	Ibu Rumah Tangga	218	10,1%
8	Tidak bekerja/ Pengangguran	122	5,6%
9	Lainnya	144	6,7%
<b>Jumlah</b>		<b>2.160</b>	<b>100%</b>

Sumber: data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak berdasarkan pekerjaan adalah Petani yakni sebesar 37,6%. Sedangkan responden yang paling sedikit

adalah Pengusaha yakni sebesar 4,1%. Adapun responden yang bekerja sebagai PNS sebesar 8,1%, sebagai Pedagang sebesar 9,4%, sebagai Karyawan swasta sebesar 7,2%, bekerja pada Sektor informal sebesar 11,2%, sebagai Ibu Rumah Tangga sebesar 10,1%, dan Tidak bekerja/Pengangguran sebesar 5,6%, serta Lainnya sebesar 6,7%.



Gambar 4. 6. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan

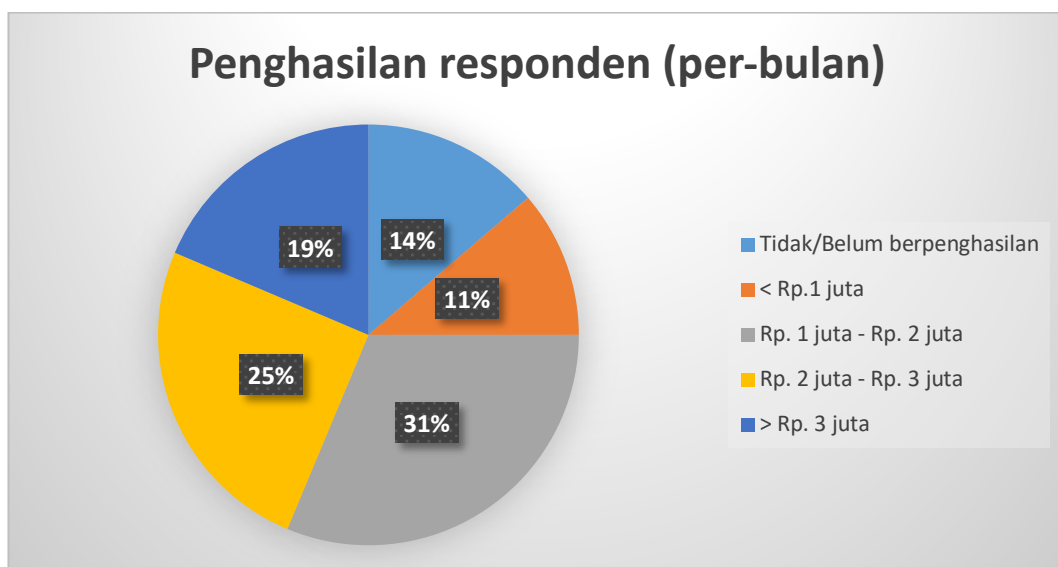
#### 4.1.7 Penghasilan Responden (Per-Bulan)

Tabel 4. 7 Distribusi Responden berdasarkan Penghasilan Per-Bulan

No	Penghasilan Responden (Per-Bulan)	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	Tidak/Belum berpenghasilan	296	13,7%
2	< Rp.1 juta	244	11,3%
3	Rp. 1 juta - Rp. 2 juta	676	31,3%
4	Rp. 2 juta - Rp. 3 juta	542	25,1%
5	> Rp. 3 juta	402	18,6%
<b>Jumlah</b>		<b>2.160</b>	<b>100%</b>

Sumber: data hasil survei 2022 (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 31,3%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah responden dengan penghasilan kurang dari Rp.1 juta yakni sebesar 11,7%. Adapun responden dengan penghasilan Rp. 2 juta - Rp. 3 juta sebesar 25,1%, responden dengan penghasilan di atas Rp. 3 juta sebesar 18,6%, serta responden yang Tidak/Belum berpenghasilan sebesar 13,7%.



Gambar 4. 7. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Penghasilan Per-Bulan

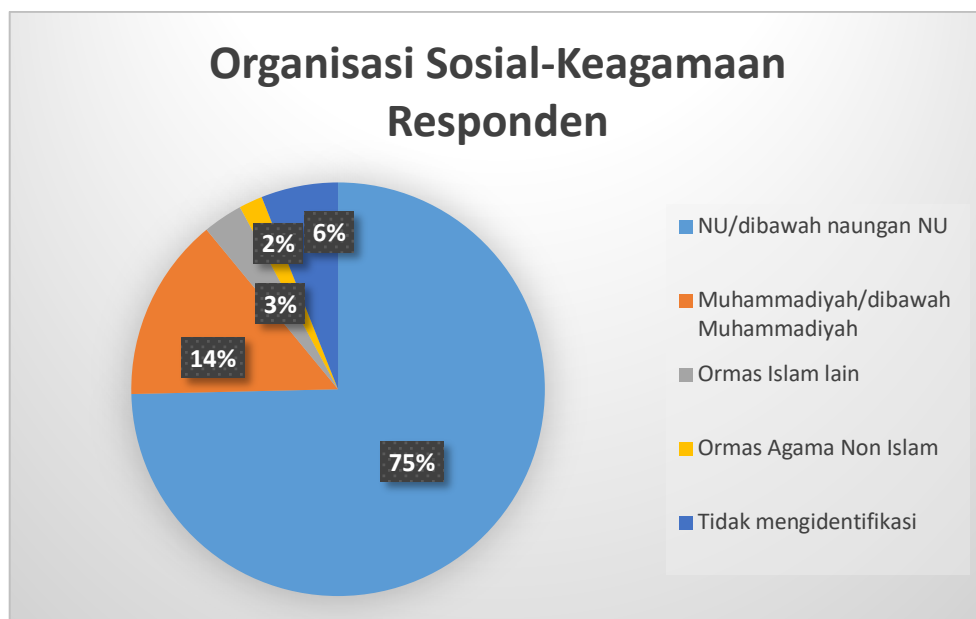
#### 4.1.8 Organisasi Sosial-Keagamaan Responden

Tabel 4. 8 Distribusi Responden berdasarkan Organisasi Sosial-Keagamaan

No	Organisasi Sosial-Keagamaan Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	NU/dibawah naungan NU	1.612	74,6%
2	Muhammadiyah/dibawah Muhammadiyah	311	14,4%
3	Ormas Islam lain	67	3,1%
4	Ormas Agama Non Islam	40	1,9%
5	Tidak mengidentifikasi	130	6,0%
<b>Jumlah</b>		<b>2.160</b>	<b>100%</b>

Sumber: data hasil survei 2022 (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 74,6%. 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 14,4%, Ormas Islam lain sebesar 3,1%, dan yang tidak mengidentifikasi sebesar 6,0%.



Gambar 4. 8. Grafik Distribusi Responden berdasarkan Organisasi Sosial-Keagamaan

## 4.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

### 4.2.1 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 4.9.



Tabel 4. 9 Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
Kabupaten Lamongan Tahun 2022


NO	INSTANSI	NRR	NILAI IKM	MUTU	KINERJA
1	Dinas Kearsipan & Perpustakaan Daerah	3,54	88,61	A	Sangat Baik
2	Dinas Tenaga Kerja	3,26	81,48	B	Baik
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,53	88,33	A	Sangat Baik
4	Sekretariat Daerah	3,29	82,22	B	Baik
5	Satpol PP	3,33	83,15	B	Baik
6	Dinas Pendidikan	3,54	88,43	A	Sangat Baik
7	Dinas Sosial	3,24	80,93	B	Baik
8	Dinas Kesehatan	3,25	81,20	B	Baik
9	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	3,26	81,39	B	Baik
10	Dinas Perhubungan	3,21	80,37	B	Baik
11	Dinas Pemuda dan Olahraga	3,31	82,87	B	Baik
12	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	3,30	82,59	B	Baik
13	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)	3,55	88,70	A	Sangat Baik
14	Badan Pendapatan Daerah (Bapenda)	3,37	84,17	B	Baik
15	RSUD dr Soegiri	3,54	88,52	A	Sangat Baik
16	RSUD Ngimbang	3,26	81,57	B	Baik
17	Kecamatan Lamongan	3,31	82,78	B	Baik
18	Kecamatan Brondong	3,23	80,83	B	Baik
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,35</b>	<b>83,78</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: data hasil survei 2022 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.9, dapat diketahui bahwa untuk kelompok lokus survei yang berupa Organisasi Perangkat Daerah (OPD), secara keseluruhan menunjukkan kinerja pelayanan “Sangat Baik” dan “Baik”. Sebanyak 5 (lima) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menunjukkan kinerja pelayanan “Sangat Baik”, antara lain: Dinas Kearsipan & Perpustakaan Daerah dengan nilai IKM 88,61; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukpencapil) dengan nilai IKM 88,33; Dinas Pendidikan dengan nilai IKM 88,43; Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) dengan nilai IKM 88,70; dan RSUD dr Soegiri dengan nilai IKM 88,52.

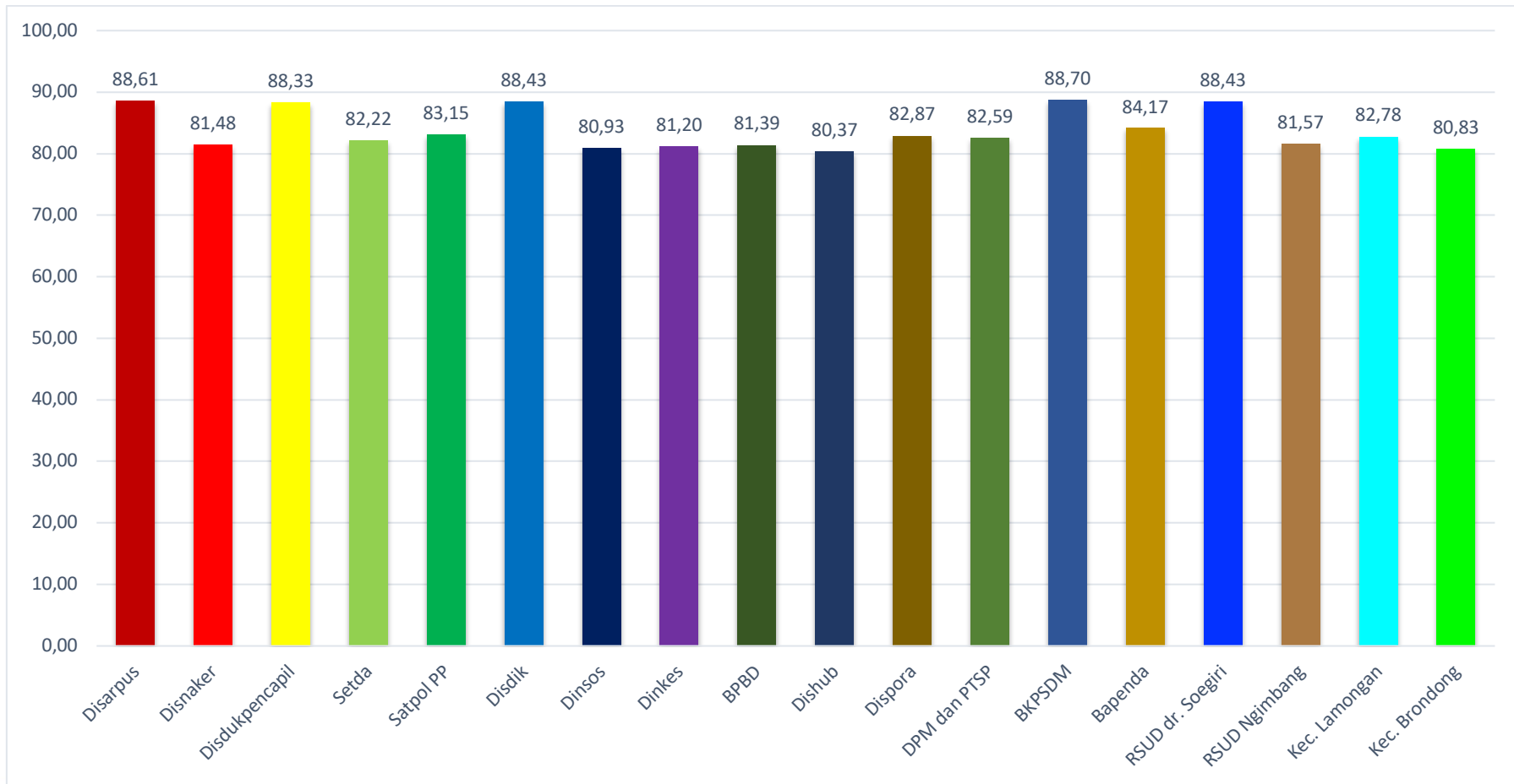
Adapun Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menunjukkan kinerja pelayanan “Baik” sebanyak 13 (tiga belas) unit pelayanan/OPD yaitu: Dinas Tenaga Kerja dengan nilai IKM 81,48; Sekretariat Daerah dengan nilai IKM 82,22; Satpol PP dengan nilai IKM 83,15; Dinas Sosial dengan nilai IKM 80,93; Dinas Kesehatan dengan nilai IKM 81,20; Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) 81,39; Dinas Perhubungan dengan nilai IKM 80,37; Dinas Pemuda dan Olahraga dengan nilai IKM 82,87; Dinas Penanaman Modal dan PTSP dengan nilai IKM 82,59; Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dengan nilai IKM 84,17; RSUD Ngimbang dengan nilai IKM; 81,57; Kecamatan Lamongan dengan nilai IKM 82,78; dan Kecamatan Brondong dengan nilai IKM 80,83.

Pendeskripsian di atas merupakan tolok ukur kinerja pelayanan sebagai pijakan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada masing-masing lokus. Pendeskripsian tersebut bukanlah instrumen untuk memberikan justifikasi negatif terhadap unit pelayanan publik tertentu, utamanya



yang menyanggah 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 2022 memiliki kinerja pelayanan “Sangat Baik” dan “Baik”.

Adapun grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan berdasarkan hasil survei tahun 2022, dapat dilihat pada Gambar 4.9.



Gambar 4. 9. Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lamongan Tahun 2022

Berdasarkan Gambar 4.9, 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 83,78, dengan rentang nilai mulai dari yang tertinggi dengan nilai 88,70 sampai dengan yang terendah nilai 80,30. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara umum mutu pelayanan menunjukkan kinerja “Baik”.

#### **4.2.2 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 4. 10 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lamongan Tahun 2022

NO	UNIT PELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Dinas Kearsipan & Perpustakaan Daerah	3,57	3,53	3,47	3,63	3,57	3,63	3,53	3,57	3,40
2	Dinas Tenaga Kerja	3,40	3,03	3,30	3,43	3,37	3,30	3,23	3,27	3,00
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,63	3,67	3,67	3,37	3,57	3,37	3,77	3,40	3,37
4	Sekretariat Daerah	3,17	3,23	3,37	3,63	3,20	3,27	3,33	3,37	3,03
5	Satpol PP	3,40	3,23	3,37	3,47	3,30	3,37	3,30	3,20	3,30
6	Dinas Pendidikan	3,57	3,53	3,47	3,57	3,53	3,50	3,67	3,53	3,47
7	Dinas Sosial	3,40	3,30	3,30	3,40	3,27	3,23	3,03	3,17	3,03
8	Dinas Kesehatan	3,23	3,23	3,27	3,67	3,13	3,20	3,23	3,20	3,07
9	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	3,37	3,13	3,33	3,43	3,17	3,33	2,93	3,27	3,33
10	Dinas Perhubungan	3,30	3,27	3,20	3,20	3,10	3,23	3,23	3,20	3,20
11	Dinas Pemuda dan Olahraga	3,53	3,17	3,27	3,50	3,23	3,37	3,03	3,30	3,43
12	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	3,47	3,23	3,33	3,33	3,27	3,33	3,07	3,37	3,33
13	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	3,53	3,53	3,67	3,77	3,53	3,53	3,50	3,50	3,37
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	3,60	3,53	3,53	3,50	3,57	3,60	3,50	3,63	3,40
16	RSUD Ngimbang	3,37	3,33	2,83	3,47	3,17	3,33	3,33	3,33	3,20
17	Kecamatan Lamongan	3,30	3,23	3,27	3,63	3,20	3,33	3,27	3,30	3,27
18	Kecamatan Brondong	3,20	3,23	3,43	3,63	3,23	3,20	3,23	2,90	3,03
<b>Rata-rata</b>		<b>3,41</b>	<b>3,33</b>	<b>3,35</b>	<b>3,50</b>	<b>3,33</b>	<b>3,36</b>	<b>3,32</b>	<b>3,31</b>	<b>3,26</b>

Sumber: data hasil survei 2022 (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 4.10, dapat diketahui bahwa unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi secara berturut-turut adalah: Biaya pelayanan (U4) dengan nilai rata-rata 3,50; Persyaratan pelayanan (U1) dengan nilai rata-rata 3,41; Kompetensi pelaksana (U6) dengan nilai rata-rata 3,36; Waktu pelayanan (U3) dengan nilai rata-rata 3,35; Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan (U2) dengan nilai rata-rata 3,33; Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dengan nilai rata-rata 3,33; Perilaku pelaksana (U7) dengan nilai rata-rata 3,32; Sarana dan prasarana (U8) dengan nilai rata-rata 3,31; Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9) dengan nilai rata-rata 3,26.

Dengan melihat nilai tersebut, maka unsur-unsur yang sepatutnya mendapatkan perhatian dan menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan yaitu sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Perbaikan tersebut dapat dilakukan dengan perawatan dan pemeliharaan fasilitas fisik dan lingkungan serta pemeriksaan fasilitas secara berkala. Keberadaan



sarana dan prasarana yang memadai akan sangat membantu kelancaran dan efisiensi dalam memberikan pelayanan yang nyaman, cepat, dan aman. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai juga dapat membantu memperlancar proses kegiatan pelayanan sehingga tercapai tujuan dan meningkatkan produktivitas pelayanan.

Selanjutnya langkah praktis yang dapat dilakukan meningkatkan penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang responsive bagi masyarakat adalah dengan melakukan penyusunan, penyederhanaan serta evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan pengaduan, saran, dan masukan 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 4. 11 Grade Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

No	Grade Unsur	Nilai	Kode	Nama Unsur
1.	Terkecil	3,26	U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
2.	Terbesar	3,50	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*.

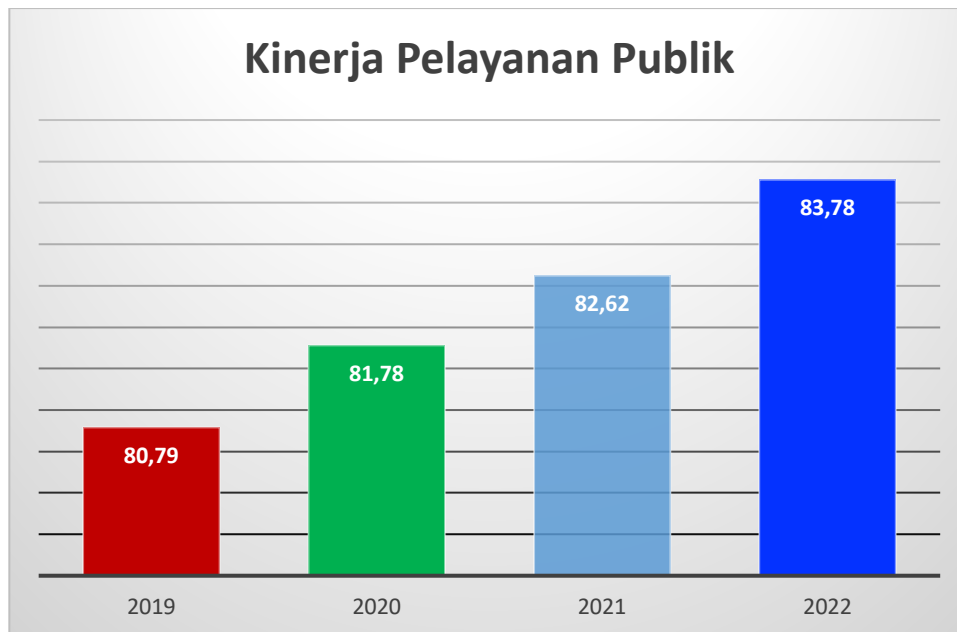
Unsur U4 yakni biaya pelayanan menjadi unsur yang dinilai masyarakat paling baik, yaitu dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,52. Artinya saat ini biaya pelayanan sangat terjangkau dan menempati grade tertinggi dalam persepsi masyarakat. Tentunya menjadi hal yang sangat positif. Penilaian positif 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 penganangan 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.

#### **4.2.3 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). Pada tahun 2020 rata-rata nilai IKM

pelayanan publik di Kabupaten Lamongan adalah 81,78 dengan kategori B (Baik). Sedangkan pada tahun 2021 nilai IKM pelayanan publik di Kabupaten Lamongan adalah 82,62 dengan kategori B (Baik). Pada tahun 2022 nilai IKM pelayanan publik di Kabupaten Lamongan meningkat sebesar 1,17.



Gambar 4. 10. Grafik Kinerja Pelayanan Kabupaten Lamongan (4 Tahun Terakhir)

Berdasarkan data pada Gambar 4.10, rata-rata nilai IKM pelayanan publik pada tahun 2022 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. Pada tahun 2021 nilai IKM pelayanan publik di Kabupaten Lamongan meningkat sebesar 0,84 yakni dari 81,78 menjadi 82,62. Sedangkan pada tahun 2022 nilai IKM pelayanan publik di Kabupaten Lamongan meningkat sebesar 1,17 yakni dari 82,62 menjadi 83,78. Artinya kinerja pelayanan IKM pelayanan publik terus meningkat dari tahun ke tahun, khususnya 4 (empat) tahun terakhir.



# BAB V

## PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei dan pengolahan data pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2022, 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 3,35 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,78, 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: Dinas Kearsipan & Perpustakaan Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Pendidikan, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM), dan RSUD dr Soegiri. Adapun OPD yang menunjukkan kinerja pelayanan “Baik” antara lain: Dinas Tenaga Kerja, Sekretariat Daerah, Satpol PP, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), Dinas Perhubungan, Dinas Pemuda dan Olahraga, Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), RSUD Ngimbang, Kecamatan Lamongan, dan Kecamatan Brondong.

3) Unsur pelayanan yang dinilai oleh masyarakat sudah baik dan merupakan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi adalah Biaya pelayanan (U4) dengan nilai rata-rata 3,50; Persyaratan pelayanan (U1) dengan nilai rata-rata 3,41; Kompetensi pelaksana (U6) dengan nilai rata-rata 3,36; Waktu pelayanan (U3) dengan nilai rata-rata 3,35; Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan (U2) dengan nilai rata-rata 3,33; Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dengan nilai rata-rata 3,33; Perilaku pelaksana (U7) dengan nilai rata-rata 3,32; Sarana dan prasarana (U8) dengan nilai rata-rata 3,31; Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9) dengan nilai rata-rata 3,26.

4) Kinerja pelayanan IKM pelayanan publik terus meningkat dari tahun ke tahun, khususnya 4 (empat) 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. Pada tahun 2021 nilai IKM pelayanan publik di Kabupaten Lamongan meningkat sebesar 0,84 yakni dari 81,78 menjadi 82,62. Sedangkan pada tahun 2022 nilai IKM pelayanan publik di Kabupaten Lamongan meningkat sebesar 1,17 yakni dari 82,62 menjadi 83,78.

## **5.2 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 sara dan prasarana serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- 2) Perbaikan 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) Mendorong inovasi pelayanan publik pada unit-unit pelayanan publiknya, yaitu dengan melaksanakan kompetisi inovasi pelayanan publik antar unit-unit pelayanan publik serta pemberian penghargaan dan insentif bagi unit pelayanan publik yang memiliki kinerja pelayanan terbaik.
- 4) 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.



- 5) Mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam kerangka penerapan *e-Government* guna peningkatan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.
- 6) Perbaiki penanganan pengaduan, saran, dan masukan melalui optimalisasi 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*.

## 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 Kearsipan & Perpustakaan Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,57
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,53
U3	Waktu pelayanan	3,47
U4	Biaya pelayanan	3,63
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,57
U6	Kompetensi pelaksana	3,63
U7	Perilaku pelaksana	3,53
U8	Sarana dan prasarana	3,57
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,40

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,54</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>88,61</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>

**Lampiran 2. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan Tahun 2022**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,40
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,03
U3	Waktu pelayanan	3,30
U4	Biaya pelayanan	3,43
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,37
U6	Kompetensi pelaksana	3,30
U7	Perilaku pelaksana	3,23
U8	Sarana dan prasarana	3,27
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,00

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,26</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>81,48</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>

**Lampiran 3. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2022**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,63
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,67
U3	Waktu pelayanan	3,67
U4	Biaya pelayanan	3,37
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,57
U6	Kompetensi pelaksana	3,37
U7	Perilaku pelaksana	3,77
U8	Sarana dan prasarana	3,40
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,37

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,53</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>88,33</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>

**Lampiran 4. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2022**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,17
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,23
U3	Waktu pelayanan	3,37
U4	Biaya pelayanan	3,63
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,20
U6	Kompetensi pelaksana	3,27
U7	Perilaku pelaksana	3,33
U8	Sarana dan prasarana	3,37
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,03

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,29</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>82,22</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>



**Lampiran 5. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Lamongan Tahun 2022**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,40
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,23
U3	Waktu pelayanan	3,37
U4	Biaya pelayanan	3,47
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,30
U6	Kompetensi pelaksana	3,37
U7	Perilaku pelaksana	3,30
U8	Sarana dan prasarana	3,20
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,30

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,33</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>83,15</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>

**Lampiran 6. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan Tahun 2022**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,57
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,53
U3	Waktu pelayanan	3,47
U4	Biaya pelayanan	3,57
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,53
U6	Kompetensi pelaksana	3,50
U7	Perilaku pelaksana	3,67
U8	Sarana dan prasarana	3,53
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,47

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,54</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>88,43</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>

**Lampiran 7. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2022**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,40
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,30
U3	Waktu pelayanan	3,30
U4	Biaya pelayanan	3,40
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,27
U6	Kompetensi pelaksana	3,23
U7	Perilaku pelaksana	3,03
U8	Sarana dan prasarana	3,17
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,03

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,24</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>80,93</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>

**Lampiran 8. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2022**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,23
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,23
U3	Waktu pelayanan	3,27
U4	Biaya pelayanan	3,67
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,13
U6	Kompetensi pelaksana	3,20
U7	Perilaku pelaksana	3,23
U8	Sarana dan prasarana	3,20
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,07

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,25</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>81,20</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>

**Lampiran 9. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lamongan Tahun 2022**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,37
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,13
U3	Waktu pelayanan	3,33
U4	Biaya pelayanan	3,43
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,17
U6	Kompetensi pelaksana	3,33
U7	Perilaku pelaksana	2,93
U8	Sarana dan prasarana	3,27
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,33

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,26</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>81,39</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>

**Lampiran 10. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan Tahun 2022**

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	3,20
U4	Biaya pelayanan	3,20
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,10
U6	Kompetensi pelaksana	3,23
U7	Perilaku pelaksana	3,23
U8	Sarana dan prasarana	3,20
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,20

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,21</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>80,37</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>

**Lampiran 11. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lamongan Tahun 2022**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,53
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,17
U3	Waktu pelayanan	3,27
U4	Biaya pelayanan	3,50
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,23
U6	Kompetensi pelaksana	3,37
U7	Perilaku pelaksana	3,03
U8	Sarana dan prasarana	3,30
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,43

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,31</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>82,87</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>



**Lampiran 12. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Lamongan Tahun 2022**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,47
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,23
U3	Waktu pelayanan	3,33
U4	Biaya pelayanan	3,33
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,27
U6	Kompetensi pelaksana	3,33
U7	Perilaku pelaksana	3,07
U8	Sarana dan prasarana	3,37
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,33

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,30</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>82,59</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>

**Lampiran 13. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Lamongan Tahun 2022**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,53
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,53
U3	Waktu pelayanan	3,67
U4	Biaya pelayanan	3,77
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,53
U6	Kompetensi pelaksana	3,53
U7	Perilaku pelaksana	3,50
U8	Sarana dan prasarana	3,50
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,37

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,55</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>88,70</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>

**Lampiran 14. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Lamongan Tahun 2022**

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

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,37</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>84,17</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>

**Lampiran 15. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD dr. Soegiri Kabupaten Lamongan Tahun 2022**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,60
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,53
U3	Waktu pelayanan	3,53
U4	Biaya pelayanan	3,50
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,57
U6	Kompetensi pelaksana	3,60
U7	Perilaku pelaksana	3,50
U8	Sarana dan prasarana	3,63
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,40

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,54</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>88,52</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>

**Lampiran 16. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Ngimbang Kabupaten Lamongan Tahun 2022**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,30
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,23
U3	Waktu pelayanan	3,27
U4	Biaya pelayanan	3,63
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,20
U6	Kompetensi pelaksana	3,33
U7	Perilaku pelaksana	3,27
U8	Sarana dan prasarana	3,30
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,27

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,31</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>82,78</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>

**Lampiran 17. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks  
Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Lamongan  
Kabupaten Lamongan Tahun 2022**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,37
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,33
U3	Waktu pelayanan	2,83
U4	Biaya pelayanan	3,47
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,17
U6	Kompetensi pelaksana	3,33
U7	Perilaku pelaksana	3,33
U8	Sarana dan prasarana	3,33
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,20

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,26</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>81,57</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>

**Lampiran 18. Nilai Rata-Rata Per-Unsur Layanan dan Indeks  
Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Brondong  
Kabupaten Lamongan Tahun 2022**

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	3,23
U6	Kompetensi pelaksana	3,20
U7	Perilaku pelaksana	3,23
U8	Sarana dan prasarana	2,90
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,03

<b>Nilai IKM</b>	<b>3,23</b>
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>	<b>80,83</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>



Lampiran 19. Instrumen (Kuesioner) Survei Indeks Kepuasan  
Masyarakat (IKM) Kabupaten Lamongan Tahun 2022



LABORATORIUM PENGEMBANGAN DAN PENGAJIAN ILMU TERAPAN  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA

**SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2022**

**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 Lembaga Pengembangan dan Pengkajian Ilmu Terapan (LPPIT) Fakultas Vokasi Universitas Airlangga 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.

Atas perhatian dan partisipasinya disampaikan terima kasih.

Surabaya, 4 November 2022  
Ketua LPPIT Unar



**LEMBAGA PENGEMBANGAN DAN PENGAJIAN ILMU TERAPAN  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**K U E S I O N E R  
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2022**

**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	<b>LAMONGAN</b>

**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.( )



**LEMBAGA PENGEMBANGAN DAN PENGAJIAN ILMU TERAPAN  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

<b>KUESIONER PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2022</b>		
NAMA SURVEYOR	:	
ID	:	
DINAS/BADAN/INSTANSI/OPD	:	

NO	PERTANYAAN	TANGGAPAN/PERSEPSI				KODE
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis pelayanan?	1.Tidak sesuai	2.Kurang sesuai	3.Sesuai	4.Sangat sesuai	10.( )
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit layanan/OPD ini?	1.Tidak mudah	2.Kurang mudah	3.Mudah	4.Sangat mudah	11.( )
3.	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.( )

NO	PERTANYAAN	TANGGAPAN/PERSEPSI				KODE
4.	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.( )
5.	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.( )
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas (kompetensi) dalam memberikan pelayanan?	1.Tidak mampu	2.Kurang mampu	3.Mampu	4.Sangat mampu	15.( )
7.	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.( )
8.	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.( )
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan?	1.Tidak baik	2.Kurang baik	3.Baik	4.Sangat baik	18.( )

NO	PERTANYAAN	TANGGAPAN/PERSEPSI				KODE
10.	Apakah Saudara memiliki/memanfaatkan sarana informasi berikut ini dalam memperoleh informasi berkaitan dengan pelayanan publik?	(1) Internet ( <i>website</i> , berita <i>online</i> )	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.( )	
11.	Dari sarana informasi tersebut di atas, dari manakah Anda paling sering memperoleh informasi berkaitan dengan pelayanan publik?	(1) Internet ( <i>website</i> , berita <i>online</i> ) (2) Media elektronik (TV, Radio) (3) Media cetak (Surat kabar/ (4) Koran/Majalah) (5) Informasi langsung (teman, kerabat, kolega) (6) Lainnya: .....				24.( )
12.	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.( )
13.	Berikan saran dan masukan Saudara terhadap layanan yang sudah Anda gunakan:					





**BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN LAMONGAN  
TAHUN 2022**