

LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN LAMONGAN

TAHUN 2024



OLEH :
BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN LAMONGAN
2024

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur ke hadirat Allah SWT, sehingga kami dapat menerbitkan publikasi “Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2024” dengan baik dan lancar. Selawat dan salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Publikasi ini merupakan hasil survei mengenai penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada unit-unit pelayanan publik di Kabupaten Lamongan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Terlebih lagi di era otonomi daerah, desentralisasi kebijakan dan meningkatnya partisipasi masyarakat menuntut pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah daerah harus senantiasa responsif dan adaptif dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintah yang bersih (*clean government*). Salah satu upaya yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Lamongan bekerja sama dengan unit independen, menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada unit-unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan.

Kami menyampaikan terima kasih atas dukungan semua pihak sehingga survei ini dapat dilaksanakan dengan baik. Akhirnya, harapan dan doa kami, semoga publikasi ini bermanfaat bagi masyarakat dan instansi pemerintah.

Lamongan, November 2024

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN LAMONGAN**

Drs. MOH. NALIKAN, M.M.

Pembina Utama Madya
NIP. 19690703 198911 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	6
1.3. Tim Survei	6
1.4. Lokasi dan Waktu Survei	7
BAB II METODE SURVEI	
2.1. Rancangan Survei.....	9
2.2. Definisi Variabel.....	9
2.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	11
2.4. Instrumen Survei.....	12
2.5. Prosedur Pengumpulan Data	13
2.6. Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	13
BAB III HASIL SURVEI	
3.1. Gambaran Umum Responden.....	15
3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	20
3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat	20
3.2.2. Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan.....	26
3.2.3. Nilai Rata-rata Menurut Kelompok Unsur	28
BAB IV PENUTUP	
4.1. Kesimpulan.....	30
4.2. Saran	32
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jadwal Survei	8
Tabel 2.1	Kategori Hasil Survei	14
Tabel 3.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Usia	15
Tabel 3.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	16
Tabel 3.3	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	16
Tabel 3.4	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	17
Tabel 3.5	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	18
Tabel 3.6	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	20
Tabel 3.7	Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Menurut Organisasi Perangkat Daerah (OPD).....	21
Tabel 3.8	Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Menurut Unsur Pelayanan	24
Tabel 3.9	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	26
Tabel 3.10	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur...	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	23
------------	---------------------------------	----

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 umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal mana yang menjadi bagian dari cita-cita dan tujuan negara dalam kaitannya kehidupan berbangsa dan bernegara

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, negara telah mengatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi tingkat undang-undang tersebut kemudian didukung dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam rangkaian regulasi tersebut tertuang bahwa penyelenggara wajib melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Partisipasi masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Artinya, dengan partisipasi masyarakat akan tercipta *check and balance* dalam penyelenggaraan pembangunan dari satu masa ke masa berikutnya. Adanya partisipasi masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Pemerintah daerah terus dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintah yang bersih (*clean government*). 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 tata kelola 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 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. Peran serta masyarakat pun dibutuhkan guna penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Dengan demikian, diharapkan akan tercipta sinergi yang baik antara pemerintah, swasta dan masyarakat dalam kaitannya dengan pelayanan publik.

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.

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 2024 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 yang berada 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.

Adapun dasar hukum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat 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.

1.2 Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2024 ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menumbuhkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk turut menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Adapun tujuannya adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lamongan, sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat pengguna layanan dan penunjang upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, utamanya di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan.

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

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

1.3 Tim Survei

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Setda Kabupaten Lamongan bekerja sama dengan unit independen yang bertindak selaku Tim Survei. Hal tersebut dimaksudkan untuk memperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang lebih obyektif dan valid.

Adapun susunan Tim Survei Kepuasan Masyarakat dari unit independen dimaksud sebagai berikut:

1. Ketua Tim merangkap Tenaga Ahli;
2. Asisten Tenaga Ahli;
3. Tenaga Pengolah Data;
4. Tenaga Survei Lapangan.

1.4 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 waktu pelaksanaannya selama 1,5 bulan, mulai bulan Oktober s/d November 2024, dengan jadwal sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat
Kabupaten Lamongan Tahun 2024

No.	Tahapan Aktivitas	Okt					Nov	
		1	2	3	4	5	1	2
1.	Perencanaan/ Persiapan							
	a. Pembentukan tim peneliti							
	b. Menyusun proposal survei							
	c. Koordinasi dengan OPD							
2.	Pelaksanaan penelitian							
	a. Pengumpulan data							
	b. Verifikasi data							
3.	Pengolahan hasil penelitian							
	a. Pengolahan data hasil							
	b. Penyusunan laporan							
4.	Penyajian dan pelaporan hasil							
	a. Penyampaian draft laporan hasil							
	b. Koordinasi dengan OPD							
	c. Penyampaian laporan final hasil							

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Rancangan Survei

Berdasar tujuan penelitian, maka Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2024 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. 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.

2.2. 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.

Sembilan variabel pelayanan tersebut kemudian dikelompokkan dalam 5 (lima) aspek, yaitu Aspek Metode (Persyaratan Pelayanan/U1, Prosedur Pelayanan/U2, dan Waktu Pelayanan/U3), Aspek Sumber Daya Manusia (Kompetensi Pelaksana/U6 dan Perilaku Pelaksana/U7), Aspek Produk (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan/U5), Aspek Biaya (Biaya Pelayanan/U4), dan Aspek Lingkungan (Sarana dan Prasarana/U8 dan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/U9). Pengelompokan tersebut dapat digunakan sebagai titik fokus dan pijakan awal dalam pengambilan keputusan terkait perbaikan kualitas pelayanan publik.

2.3. 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 2024 yaitu sebanyak 1.385.835 orang. 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 1,54%.

Adapun perhitungan jumlah sampel survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{1.385.835}{1 + (1.385.835 \times (0,0154)^2)} \\ &= 4.239 \text{ orang}\end{aligned}$$

Secara keseluruhan, sampel dalam survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 4.239 orang, pada 18 unit pelayanan publik yang disurvei. Unit-unit pelayanan publik tersebut terdiri atas beberapa Dinas, Badan, Kecamatan, serta Rumah Sakit Daerah yang berada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan. Dari keseluruhan 18 lokus, diambil jumlah responden mulai dari 100 orang sampai dengan 862 orang. Perbedaan jumlah responden tersebut dilakukan dengan pertimbangan kebutuhan, efektivitas dan efisiensi pengambilan sampel penelitian, dengan tetap memperhatikan kaidah-kaidah akademis penelitian.

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 minimal 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 bekerja sama dengan unit independen yaitu sebanyak 4.239 orang telah memenuhi ketentuan, karena jumlah populasinya adalah masyarakat Kabupaten Lamongan sejumlah 1.385.835 orang. Pun demikian, jumlah sampel secara keseluruhan adalah sejumlah 4.239 orang responden.

2.4. 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 4.239 kuesioner, yang terdiri atas kuesioner yang diberikan oleh Tim Survei Bagian Organisasi Setda Kabupaten Lamongan bekerja sama dengan unit independen 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 9 (sembilan) 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.

2.5. Prosedur Pengumpulan Data

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

1. **Memberikan kuesioner**, yaitu petugas survei mendatangi responden yang mendapatkan pelayanan dan membagikan kuesioner. Kemudian, responden dipersilahkan mengisi kuesioner yang telah dibagikan, dan selanjutnya 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.

2.6. Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan data survei menggunakan beberapa prosedur. Langkah pertama adalah pemeriksaan data (*editing*), yaitu memeriksa kelengkapan jawaban responden, meneliti konsistensi jawaban, dan melakukan seleksi keutuhan kuesioner sehingga data siap diproses. Selanjutnya, dilakukan

pembuatan kode (*coding*), yaitu menaruh angka pada setiap jawaban dengan melihat jenis pertanyaan, sehingga mempermudah analisis jawaban. Langkah terakhir adalah melakukan tabulasi (*tabulation*), yaitu memasukkan data ke dalam tabel-tabel dan mengatur data sehingga dapat dihitung dalam berbagai kategori. Data yang diperoleh kemudian diidentifikasi, dicacah, atau dihitung dalam format tertentu sehingga mempermudah proses analisis data.

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

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

Tabel 2.1
Kategorisasi Hasil Survei

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

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

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

BAB III HASIL SURVEI

3.1. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden yang disampaikan adalah data demografi responden yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dan jenis pelayanan yang diperoleh dari kuesioner survei yang telah diisi oleh responden.

Berikut disajikan tabel distribusi responden berdasarkan usia pada unit-unit pelayanan yang menjadi lokus Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2024.

Tabel 3.1
Distribusi Responden Berdasarkan Usia
Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan

No.	Kategori Usia	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	< 21 tahun	266	6,28%
2.	21 - 30 tahun	972	22,93%
3.	31 - 40 tahun	1.249	29,46%
4.	41 - 50 tahun	1.114	26,28%
5.	> 50 tahun	638	15,05%
	Jumlah	4.239	100%

Sumber : data hasil survei 2024 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah yang berusia 31-40 tahun sebanyak 1.249 orang atau 29,46%, sedangkan responden yang paling sedikit adalah yang berusia kurang dari 21 tahun sebanyak 266 orang atau sebesar 6,28%. Adapun responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 972 orang atau 22,93%, berusia 41-50 tahun sebanyak 1.114 orang atau 26,28%, dan berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 638 orang atau 15,05%.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pada unit-unit pelayanan yang menjadi lokus Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2024.

Tabel 3.2
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	Laki-laki	2.277	53,7%
2.	Perempuan	1.962	46,3%
	Jumlah	4.239	100%

Sumber : data hasil survei 2024 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 2.277 orang atau 53,7%. Sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 1.962 orang atau 46,3%.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan pada unit-unit pelayanan yang menjadi lokus Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2024.

Tabel 3.3
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	SD	515	12,15%
2.	SMP	403	9,51%
3.	SMA	1.197	28,24%
4.	DI-DIII	338	7,97%
5.	D-IV/ S1	1.650	38,92%
6.	S2/ S3	136	3,21%
	Jumlah	4.239	100%

Sumber : data hasil survei 2024 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah dengan tingkat pendidikan D-IV/ S1 sebanyak 1.650 orang atau 38,92%, sedangkan yang paling sedikit adalah dengan tingkat pendidikan S2/ S3 sebanyak 136 orang atau 3,21%. Adapun responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 515 orang atau 12,15%, SMP sebanyak 403 orang atau 9,51%, SMA sebanyak 1.197 orang atau 28,24%, dan D-I – D-III sebanyak 338 orang atau 7,97%.

Distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan pada unit-unit pelayanan yang menjadi lokus Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2024, disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3.4
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan
Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	PNS	681	16,06%
2.	TNI	7	0,17%
3.	POLRI	7	0,17%
4.	Swasta	1.260	29,72%
5.	Wira Usaha	388	9,15%
6.	Lainnya	1.896	44,73%
	Jumlah	4.239	100%

Sumber : data hasil survei 2024 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah dengan jenis pekerjaan Lainnya sebanyak 1.896 orang atau 44,73%, sedangkan yang paling sedikit adalah dengan jenis pekerjaan TNI dan POLRI masing-masing sebanyak 7 orang atau 0,17%. Adapun responden dengan jenis pekerjaan PNS sebanyak 681 orang atau 16,06%, Swasta sebanyak 1.260 orang atau 29,72%, dan Wira Usaha sebanyak 388 orang atau 9,15%. Komposisi responden yang mayoritas berasal dari masyarakat umum, baik dengan jenis pekerjaan Swasta, Wira Usaha dan Lainnya, tentunya semakin menguatkan hasil survei.

Adapun distribusi responden berdasarkan jenis pelayanan pada unit-unit pelayanan yang menjadi lokus Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2024, disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3.5
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan
Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan

No.	Jenis Pelayanan	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	Pelayanan Bidang Kearsipan	400	9,44%
2.	Pelayanan Bidang Ketenagakerjaan	100	2,36%
3.	Pelayanan Kependudukan dan Capil	100	2,36%
4.	Pelayanan Bidang PU Bina Marga	100	2,36%
5.	Pelayanan Bidang Trantibum	150	3,54%
6.	Pelayanan Bidang Pendidikan	100	2,36%
7.	Pelayanan Bidang Sosial	371	8,75%
8.	Pelayanan Bidang Kesehatan	1.818	42,87%
9.	Pelayanan Penganggulangan Bencana	100	2,36%
10.	Pelayanan Bidang Perhubungan	400	9,44%
11.	Pelayanan Bidang Pemuda dan Olahraga	100	2,36%
12.	Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal	100	2,36%
13.	Pelayanan Bidang Kepegawaian	100	2,36%
14.	Pelayanan Bidang Pendapatan Daerah	100	2,36%
15.	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan	200	4,72%
	Jumlah	4.239	100%

Sumber : data hasil survei 2024 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah dengan jenis pelayanan Bidang Kesehatan sebanyak 1.818 orang atau 42,87%. Responden dengan jenis pelayanan Bidang Ketenagakerjaan, Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Bidang PU Bina Marga, Bidang Pendidikan, Bidang Penanggulangan Bencana, Bidang Pemuda dan Olahraga, Bidang Perizinan dan Penanaman Modal, Bidang Kepegawaian, dan Bidang Pendapatan Daerah masing-masing sebanyak 100 orang atau sebesar 2,36%. Responden dengan jenis pelayanan Bidang Kearsipan dan Bidang Perhubungan masing-masing sebanyak 400 orang atau

sebesar 9,44%. Adapun responden lainnya, dengan jenis pelayanan Bidang Keamanan dan Ketertiban Umum sebanyak 150 orang atau sebesar 3,54%, pelayanan Bidang Sosial sebanyak 371 orang atau sebesar 8,75%, dan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebanyak 200 orang atau sebesar 4,72%.

3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

3.2.1. 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 3,44 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,95, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan menunjukkan kinerja **Baik**.

Berdasarkan hasil survei, Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2024, dapat dilihat sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.6
Indeks Kepuasan Masyarakat
Kabupaten Lamongan Tahun 2024

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,39
U2	Prosedur pelayanan	3,36
U3	Waktu pelayanan	3,33
U4	Biaya pelayanan	3,71
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,34
U6	Kompetensi pelaksana	3,43
U7	Perilaku pelaksana	3,42
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,59
U9	Sarana dan prasarana	3,39
Nilai IKM		3,44
Nilai IKM Setelah Dikonversi		85,95
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

Sumber : data hasil survei 2024 (diolah)

Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2024 menurut OPD, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.7
Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan
Menurut Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

No.	Unit Pelayanan	NRR	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
1	Dinas Perpus. dan Kearsipan Daerah	3,41	85,35	B	Baik
2	Dinas Tenaga Kerja	3,43	85,66	B	Baik
3	Dinas Kependudukan dan Capil	3,48	87,08	B	Baik
4	Dinas PU Bina Marga	3,53	88,20	B	Baik
5	Satpol PP	3,34	83,60	B	Baik
6	Dinas Pendidikan	3,46	86,41	B	Baik
7	Dinas Sosial	3,38	84,48	B	Baik
8	Dinas Kesehatan	3,40	85,08	B	Baik
9	BPBD	3,43	85,64	B	Baik
10	Dinas Perhubungan	3,44	85,96	B	Baik
11	Dinas Pemuda dan Olahraga	3,34	83,42	B	Baik
12	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	3,44	89,47	A	Sangat Baik
13	Badan Kepegawaian dan PSDM	3,42	85,39	B	Baik
14	Badan Pendapatan Daerah	3,46	86,39	B	Baik
15	RSUD dr. Soegiri	3,65	91,23	A	Sangat Baik
16	RSUD Ngimbang	3,47	86,79	B	Baik
17	Kec. Modo	3,34	83,50	B	Baik
18	Kec. Lamongan	3,48	83,53	B	Baik
	Rata-rata	3,44	85,95	B	Baik

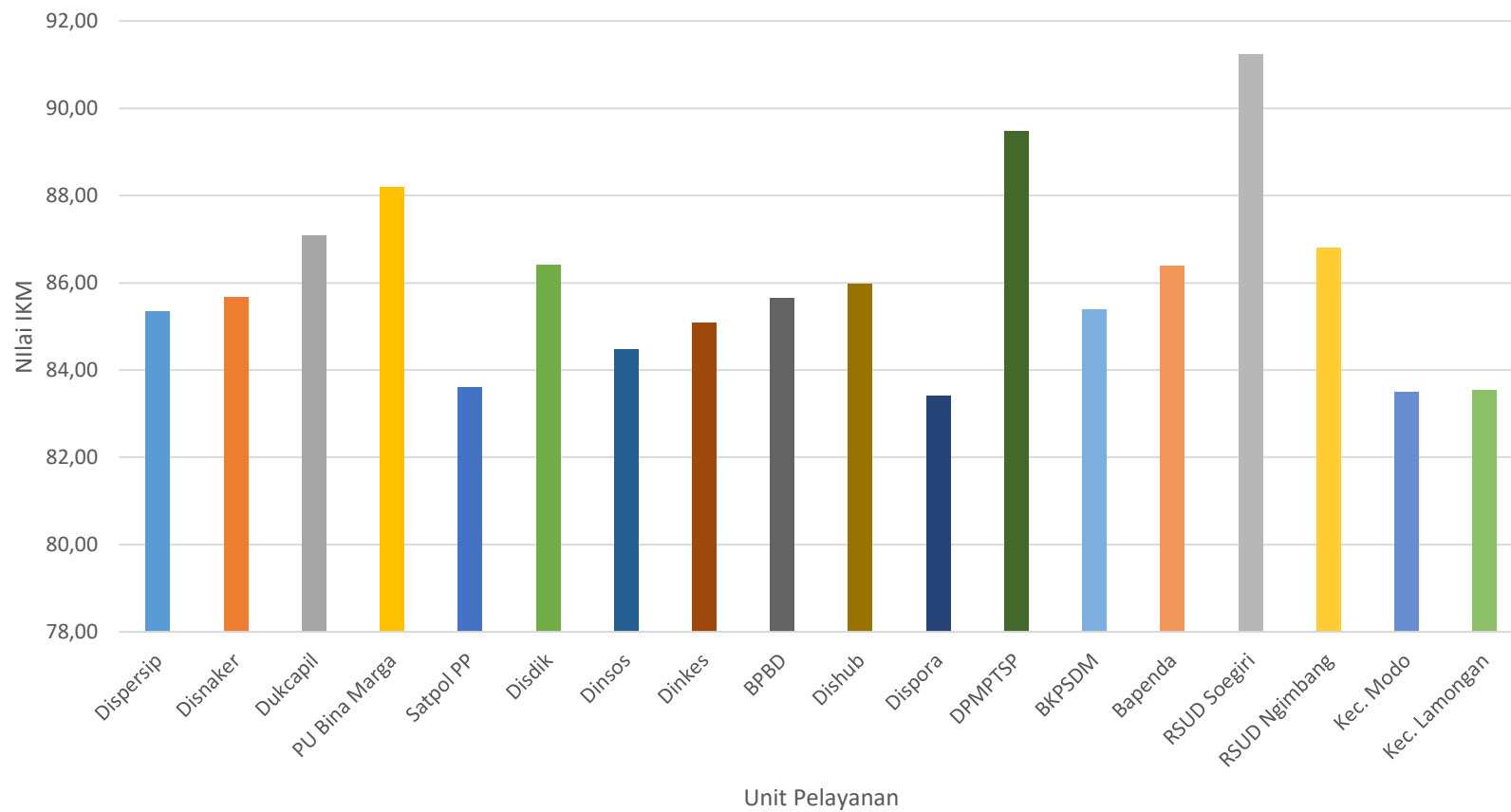
Sumber : data hasil survei 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan lokus survei yang berupa Organisasi Perangkat Daerah (OPD), menunjukkan kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan **Baik**. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menunjukkan kinerja pelayanan **Sangat Baik** adalah RSUD dr. Soegiri dengan nilai IKM 91,23 dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan nilai IKM 89,47. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya menunjukkan kinerja pelayanan **Baik**, meliputi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah dengan nilai IKM 85,35, Dinas Tenaga Kerja dengan nilai IKM 85,66, Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan nilai IKM 87,08, Dinas PU Bina Marga dengan nilai 88,20, Satuan Polisi Pamong Praja dengan nilai IKM 83,60, Dinas Pendidikan dengan nilai IKM 86,41, Dinas Sosial dengan nilai IKM 84,48, Dinas Kesehatan dengan nilai IKM 85,08, Badan Penanggulangan Bencana Daerah dengan nilai IKM 85,64, Dinas Perhubungan dengan nilai IKM 85,96, Dinas Pemuda dan Olahraga dengan nilai IKM 83,42, Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM dengan nilai IKM 85,39, Badan Pendapatan Daerah dengan nilai IKM 86,39, RSUD dr. Soegiri dengan nilai IKM 91,23, RSUD Ngimbang dengan nilai IKM 86,79, Kecamatan Modo dengan nilai IKM 83,50 dan Kecamatan Lamongan dengan nilai IKM 83,53.

Pendeskripsian di atas bukanlah instrumen untuk memberikan justifikasi negatif terhadap unit pelayanan publik tertentu, utamanya yang menyangkut predikat unit pelayanan publik dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terendah. Lebih dari itu, hal tersebut merupakan tolok ukur kinerja pelayanan sebagai pijakan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada masing-masing lokus. Pun secara keseluruhan, unit-unit pelayanan publik yang menjadi lokus Survei Kepuasan Masyarakat memiliki kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2024 menurut OPD, dapat pula dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1
Indeks Kepuasan Masyarakat
Kabupaten Lamongan

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa secara umum kinerja pelayanan pada instansi-instansi di Kabupaten Lamongan yang menjadi lokus survei dapat dikatakan baik, dengan kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan **Baik**. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh sebesar 85,95, dengan rentang nilai mulai dari yang tertinggi dengan nilai 91,23 dengan kategori **Sangat Baik** sampai dengan yang terendah nilai 81,50 dengan kategori **Baik**. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara umum mutu pelayanan menunjukkan kinerja **Baik**.

Selanjutnya, disajikan Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2024 menurut Unsur Pelayanan, sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.8
Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan
Menurut Unsur Pelayanan

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
U1	Persyaratan pelayanan	3,39	0,38	84,72	B	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,36	0,37	83,95	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	3,33	0,37	83,17	B	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,71	0,41	92,86	A	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,34	0,37	83,58	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,43	0,38	85,73	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,42	0,38	85,57	B	Baik
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,59	0,40	89,71	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,39	0,38	84,77	B	Baik
Nilai IKM				85,95	B	Baik

Sumber : data hasil survei 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dianalisis bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2024 dengan 9 (Sembilan) unsur-unsurnya, sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, nilai rata-rata untuk unsur ini adalah 3,39 dengan nilai konversi 84,72 dengan mutu pelayanan **B** dan ukuran kinerja pelayanan **Baik**;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, nilai rata-rata untuk unsur ini adalah 3,36 dengan nilai konversi 83,95 dengan mutu pelayanan **B** dan ukuran kinerja pelayanan **Baik**;
3. Waktu penyelesaian, nilai rata-rata untuk unsur ini adalah 3,33 dengan nilai konversi 83,17 dengan mutu pelayanan **B** dan ukuran kinerja pelayanan **Baik**;
4. Biaya/ tarif pelayanan, nilai rata-rata untuk unsur ini adalah 3,39 dengan nilai konversi 3,71 dengan mutu pelayanan **A** dan ukuran kinerja pelayanan **Sangat Baik**;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, nilai rata-rata untuk unsur ini adalah 3,34 dengan nilai konversi 83,58 dengan mutu pelayanan **B** dan ukuran kinerja pelayanan **Baik**;
6. Kompetensi pelaksana, nilai rata-rata untuk unsur ini adalah 3,43 dengan nilai konversi 85,73 dengan mutu pelayanan **B** dan ukuran kinerja pelayanan **Baik**;
7. Perilaku pelaksana, nilai rata-rata untuk unsur ini adalah 3,42 dengan nilai konversi 85,57 dengan mutu pelayanan **B** dan ukuran kinerja pelayanan **Baik**;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, nilai rata-rata untuk unsur ini adalah 3,59 dengan nilai konversi 89,71 dengan mutu pelayanan **A** dan ukuran kinerja pelayanan **Sangat Baik**;
9. Sarana dan prasarana, nilai rata-rata untuk unsur ini adalah 3,39 dengan nilai konversi 84,77 dengan mutu pelayanan **B** dan ukuran kinerja pelayanan **Baik**.

3.2.2. 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 peningkatan mutu pelayanan. 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 Tahun 2024, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.9
 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
 Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan

No.	Unit Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Dinas Perpus.& Arsip.	3,33	3,23	3,22	4,00	3,33	3,35	3,42	3,63	3,25
2	Dinas Tenaga Kerja	3,26	3,26	3,25	3,83	3,31	3,38	3,35	3,85	3,38
3	Dinas Dukcapil	3,45	3,44	3,41	3,70	3,52	3,49	3,47	3,55	3,35
4	Dinas PU Bina Marga	3,52	3,42	3,43	3,47	3,53	3,54	3,49	3,76	3,60
5	Satpol PP	3,25	3,32	3,35	3,61	3,27	3,40	3,33	3,44	3,15
6	Dinas Pendidikan	3,38	3,34	3,34	3,78	3,32	3,36	3,35	3,93	3,34
7	Dinas Sosial	3,20	3,19	3,05	3,91	3,21	3,27	3,39	3,82	3,41
8	Dinas Kesehatan	3,37	3,44	3,35	3,49	3,40	3,42	3,44	3,38	3,35
9	BPBD	3,32	3,34	3,22	3,78	3,32	3,48	3,44	3,58	3,38
10	Dinas Perhubungan	3,38	3,38	3,35	3,76	3,39	3,47	3,41	3,45	3,40
11	Dinas Pemuda&OR	3,27	3,26	3,25	3,58	3,18	3,19	3,26	3,81	3,26
12	DPMPSTP	3,48	3,48	3,50	3,63	3,48	3,45	3,43	3,11	3,39
13	BKPSDM	3,23	3,26	3,26	3,72	3,26	3,35	3,34	3,93	3,42
14	Bapenda	3,31	3,36	3,25	3,79	3,36	3,54	3,50	3,61	3,41
15	RSUD dr. Soegiri	3,74	3,70	3,58	3,85	3,66	3,66	3,65	3,40	3,56
16	RSUD Ngimbang	3,46	3,47	3,40	3,52	3,42	3,45	3,58	3,47	3,47
17	Kec. Modo	3,44	3,22	3,28	3,55	3,04	3,41	3,33	3,45	3,37
18	Kec. Lamongan	3,63	3,35	3,40	3,90	3,14	3,53	3,44	3,43	3,56
	Rata-rata	3,39	3,36	3,33	3,72	3,34	3,43	3,42	3,59	3,39

Sumber : data hasil survei 2024 (diolah)

Keterangan :

- U1 = Persyaratan pelayanan
- U2 = Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan
- U3 = Waktu penyelesaian
- U4 = Biaya/ tarif pelayanan
- U5 = Produk spesifikasi jenis pelayanan
- U6 = Kompetensi pelaksana
- U7 = Perilaku pelaksana
- U8 = Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- U9 = Sarana dan prasarana

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi adalah Biaya pelayanan (U4) dengan nilai 3,72 dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dengan nilai 3,59. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan terendah adalah Waktu penyelesaian (U3) dengan nilai 3,33 dan Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dengan nilai 3,34. Adapun unsur-unsur pelayanan lainnya, yaitu meliputi Persyaratan pelayanan (U1) dengan nilai 3,39, Sistem, prosedur dan mekanisme pelayanan (U2) dengan nilai 3,36, Kompetensi pelaksana (U6) dengan nilai 3,43, Perilaku pelaksana (U7) dengan nilai 3,42, dan Sarana dan prasarana pelayanan (U9) dengan nilai 3,39.

Dengan melihat nilai tersebut, maka unsur-unsur yang sepatutnya mendapatkan perhatian dan menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan yaitu Waktu penyelesaian (U3) dan Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5). Perbaikan tersebut dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan, serta evaluasi dan perbaikan waktu penyelesaian dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Langkah praktis yang dapat dilakukan terkait waktu penyelesaian pelayanan adalah dengan melakukan evaluasi dan penyempurnaan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan publik pada masing-masing OPD, utamanya terkait waktu pelayanan. Evaluasi dan penyempurnaan dimaksud dilakukan dengan *monitoring* pelaksanaan pelayanan publik. Hasilnya menjadi salah satu bahan penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP), dengan melibatkan seluruh *stakeholders* mulai Staf pelaksana sampai dengan pimpinan OPD. Sedangkan terkait Produk

Spesifikasi Jenis Pelayanan, dapat dilakukan identifikasi jenis pelayanan yang dinilai kurang baik oleh masyarakat dan dilakukan perbaikan jenis pelayanan berdasar skala prioritas perbaikan. Adapun unsur-unsur pelayanan lainnya, dapatnya dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, sehingga secara akumulatif akan dapat menunjang kinerja pelayanan.

3.2.3. Nilai Rata-rata Menurut Kelompok Unsur

Berdasarkan hasil penilaian masing-masing atas sembilan unsur pelayanan publik, maka disusun Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur, sebagai titik fokus dan pijakan dasar dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur pada Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.10
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur
Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan

No.	Unit Pelayanan	Metode	SDM	Produk	Biaya	Ling- kungan
1	Dispersip	3,26	3,39	3,33	4,00	3,44
2	Disnaker	3,26	3,37	3,31	3,83	3,62
3	Dukcapil	3,43	3,48	3,52	3,70	3,45
4	PU Bina Marga	3,46	3,52	3,53	3,47	3,68
5	Satpol PP	3,31	3,37	3,27	3,61	3,30
6	Disdik	3,35	3,36	3,32	3,78	3,64
7	Dinsos	3,15	3,33	3,21	3,91	3,62
8	Dinkes	3,39	3,43	3,40	3,49	3,37
9	BPBD	3,29	3,46	3,32	3,78	3,48
10	Dishub	3,37	3,44	3,39	3,76	3,42
11	Dispora	3,26	3,23	3,18	3,58	3,54
12	DPMPTSP	3,49	3,44	3,48	3,78	3,18
13	BKPSDM	3,25	3,35	3,26	3,72	3,68
14	Bapenda	3,31	3,52	3,36	3,79	3,51
15	RSUD Soegiri	3,67	3,66	3,66	3,85	3,48
16	RSUD Ngimbang	3,44	3,52	3,42	3,52	3,47
17	Kec. Modo	3,31	3,37	3,04	3,55	3,41
18	Kec. Lamongan	3,46	3,49	3,14	3,90	3,50
	Rata-rata	3,36	3,43	3,34	3,72	3,49

Sumber : data hasil survei 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur yang paling tinggi adalah Aspek Biaya (KU4) dengan nilai 3,72, sedangkan yang paling rendah adalah Aspek Produk (KU3) dengan nilai sebesar 3,34. Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur lainnya, yaitu Aspek Metode (KU1) dengan nilai 3,36, Aspek Sumber Daya Manusia/ SDM (KU2) dengan nilai sebesar 3,43 dan Aspek Lingkungan (KU5) dengan nilai 3,49.

Dengan melihat nilai tersebut, maka kelompok unsur pelayanan yang sepatutnya mendapatkan perhatian dan menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan yaitu Aspek Produk Pelayanan (KU3) dengan unsurnya yaitu Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5). Aspek Metode juga harus mendapatkan perhatian dalam perbaikan pelayanan, utamanya pada unsur Waktu Penyelesaian. Aspek Metode (KU1) secara keseluruhan terdiri atas unsur Persyaratan pelayanan, Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, serta Waktu penyelesaian. Adapun kelompok unsur pelayanan yang lain, yang meliputi Aspek SDM (KU2), Aspek Biaya (KU4), dan Aspek Lingkungan (KU5) dapatnya dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, sehingga secara akumulatif akan dapat menunjang kinerja pelayanan publik di Kabupaten Lamongan.

Aspek Biaya menjadi kelompok unsur yang dinilai masyarakat paling baik, yaitu dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,72, 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 pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK-WBBM) sebagai wujud Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) pada unit-unit penyelenggara pelayanan publiknya. Hal ini perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan lagi, sehingga dapat menunjang peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat ke depannya.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei dan analisis sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamongan Tahun 2024, sebagai berikut:

1. 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 3,44 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,95, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan menunjukkan kinerja **Baik**;
2. Secara keseluruhan lokus survei yang berupa Organisasi Perangkat Daerah (OPD), menunjukkan kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan **Baik**. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menunjukkan kinerja pelayanan **Sangat Baik** adalah RSUD dr. Soegiri dengan nilai IKM 91,23 dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan nilai IKM 89,47. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya menunjukkan kinerja pelayanan **Baik**, meliputi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah dengan nilai IKM 85,35, Dinas Tenaga Kerja dengan nilai IKM 85,66, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan nilai IKM 87,08, Dinas PU Bina Marga dengan nilai 88,20, Satuan Polisi Pamong Praja dengan nilai IKM 83,60, Dinas Pendidikan dengan nilai IKM 86,41, Dinas Sosial dengan nilai IKM 84,48, Dinas Kesehatan dengan nilai IKM 85,08, Badan Penanggulangan Bencana Daerah dengan nilai IKM 85,64, Dinas Perhubungan dengan nilai IKM 85,96, Dinas Pemuda dan Olahraga dengan nilai IKM 83,42, Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM dengan nilai IKM 85,39, Badan Pendapatan Daerah dengan nilai IKM 86,39, RSUD dr. Soegiri dengan nilai IKM 91,23, RSUD Ngimbang dengan nilai IKM 86,79, Kecamatan Modo dengan nilai IKM 83,50 dan Kecamatan Lamongan dengan nilai IKM 83,53;

3. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi adalah Biaya pelayanan (U4) dengan nilai 3,72 dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dengan nilai 3,59. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan terendah adalah Waktu penyelesaian (U3) dengan nilai 3,33 dan Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dengan nilai 3,34. Adapun unsur-unsur pelayanan lainnya, yaitu meliputi Persyaratan pelayanan (U1) dengan nilai 3,39, Sistem, prosedur dan mekanisme pelayanan (U2) dengan nilai 3,36, Kompetensi pelaksana (U6) dengan nilai 3,43, Perilaku pelaksana (U7) dengan nilai 3,42, dan Sarana dan prasarana pelayanan (U9) dengan nilai 3,39;
4. Unsur pelayanan menurut kelompok unsur dengan nilai rata-rata yang paling tinggi adalah Aspek Biaya (KU4) dengan nilai 3,72, sedangkan yang paling rendah adalah Aspek Produk (KU3) dengan nilai sebesar 3,34. Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur lainnya, yaitu Aspek Metode (KU1) dengan nilai 3,36, Aspek Sumber Daya Manusia/ SDM (KU2) dengan nilai sebesar 3,43 dan Aspek Lingkungan (KU5) dengan nilai 3,49.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Pemerintah Kabupaten Lamongan melalui unit-unit penyelenggara pelayanan publiknya, hendaknya terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu dengan melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, lebih inovatif, dan mendorong partisipasi masyarakat;
2. Hendaknya diprioritaskan evaluasi dan perbaikan pelayanan pada Aspek Produk Pelayanan dengan unsurnya yaitu Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Aspek Metode yaitu pada unsur Waktu Penyelesaian. Perbaikan pelayanan pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dapat dilakukan identifikasi jenis pelayanan yang dinilai kurang baik oleh masyarakat dan dilakukan perbaikan jenis pelayanan berdasar skala prioritas perbaikan. Perbaikan pelayanan pada unsur Waktu Penyelesaian dapat dilakukan dengan evaluasi dan penyempurnaan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan publik pada masing-masing OPD, utamanya terkait waktu pelayanan. Evaluasi dan penyempurnaan dimaksud dilakukan dengan *monitoring* pelaksanaan pelayanan publik. Hasilnya menjadi salah satu bahan penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP), dengan melibatkan seluruh *stakeholders* mulai Staf pelaksana sampai dengan pimpinan OPD.
3. Hendaknya dilakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait berbagai jenis pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh masing-masing unit pelayanan publik, baik sosialisasi langsung melalui kegiatan pelayanan *mobile* di lapangan (bakti sosial di desa-desa dan pemanfaatan even-even tertentu) maupun optimalisasi media sosial dan *website* resmi instansi;
4. Hendaknya dilakukan optimalisasi penggunaan teknologi informasi guna menunjang upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada pada unit-unit pelayanan publik di Kabupaten Lamongan.

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,39
U2	Prosedur pelayanan	3,36
U3	Waktu pelayanan	3,33
U4	Biaya pelayanan	3,71
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,34
U6	Kompetensi pelaksana	3,43
U7	Perilaku pelaksana	3,42
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,59
U9	Sarana dan prasarana	3,39
Nilai IKM		3,44
Nilai IKM Setelah Dikonversi		85,95
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,33
U2	Prosedur pelayanan	3,23
U3	Waktu pelayanan	3,22
U4	Biaya pelayanan	4,00
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,33
U6	Kompetensi pelaksana	3,35
U7	Perilaku pelaksana	3,42
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,63
U9	Sarana dan prasarana	3,25
Nilai IKM		3,41
Nilai IKM Setelah Dikonversi		85,35
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,26
U2	Prosedur pelayanan	3,26
U3	Waktu pelayanan	3,25
U4	Biaya pelayanan	3,83
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,31
U6	Kompetensi pelaksana	3,38
U7	Perilaku pelaksana	3,35
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,85
U9	Sarana dan prasarana	3,38
Nilai IKM		3,43
Nilai IKM Setelah Dikonversi		85,66
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,45
U2	Prosedur pelayanan	3,44
U3	Waktu pelayanan	3,41
U4	Biaya pelayanan	3,70
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,52
U6	Kompetensi pelaksana	3,49
U7	Perilaku pelaksana	3,47
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,55
U9	Sarana dan prasarana	3,35
Nilai IKM		3,48
Nilai IKM Setelah Dikonversi		87,08
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PU BINA MARGA
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,52
U2	Prosedur pelayanan	3,42
U3	Waktu pelayanan	3,43
U4	Biaya pelayanan	3,47
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,53
U6	Kompetensi pelaksana	3,54
U7	Perilaku pelaksana	3,49
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,76
U9	Sarana dan prasarana	3,60
Nilai IKM		3,53
Nilai IKM Setelah Dikonversi		88,20
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,25
U2	Prosedur pelayanan	3,32
U3	Waktu pelayanan	3,35
U4	Biaya pelayanan	3,61
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,27
U6	Kompetensi pelaksana	3,40
U7	Perilaku pelaksana	3,33
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,44
U9	Sarana dan prasarana	3,15
Nilai IKM		3,34
Nilai IKM Setelah Dikonversi		83,60
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,38
U2	Prosedur pelayanan	3,34
U3	Waktu pelayanan	3,34
U4	Biaya pelayanan	3,78
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,32
U6	Kompetensi pelaksana	3,36
U7	Perilaku pelaksana	3,35
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,93
U9	Sarana dan prasarana	3,34
Nilai IKM		3,46
Nilai IKM Setelah Dikonversi		86,41
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,20
U2	Prosedur pelayanan	3,19
U3	Waktu pelayanan	3,05
U4	Biaya pelayanan	3,91
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,21
U6	Kompetensi pelaksana	3,27
U7	Perilaku pelaksana	3,39
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,82
U9	Sarana dan prasarana	3,41
Nilai IKM		3,38
Nilai IKM Setelah Dikonversi		84,48
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,37
U2	Prosedur pelayanan	3,44
U3	Waktu pelayanan	3,35
U4	Biaya pelayanan	3,49
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,40
U6	Kompetensi pelaksana	3,42
U7	Perilaku pelaksana	3,44
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,38
U9	Sarana dan prasarana	3,35
Nilai IKM		3,40
Nilai IKM Setelah Dikonversi		85,08
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,32
U2	Prosedur pelayanan	3,34
U3	Waktu pelayanan	3,22
U4	Biaya pelayanan	3,78
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,32
U6	Kompetensi pelaksana	3,48
U7	Perilaku pelaksana	3,44
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,58
U9	Sarana dan prasarana	3,38
Nilai IKM		3,43
Nilai IKM Setelah Dikonversi		85,64
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,38
U2	Prosedur pelayanan	3,38
U3	Waktu pelayanan	3,35
U4	Biaya pelayanan	3,76
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,39
U6	Kompetensi pelaksana	3,47
U7	Perilaku pelaksana	3,41
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,45
U9	Sarana dan prasarana	3,40
Nilai IKM		3,44
Nilai IKM Setelah Dikonversi		85,96
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,27
U2	Prosedur pelayanan	3,26
U3	Waktu pelayanan	3,25
U4	Biaya pelayanan	3,58
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,18
U6	Kompetensi pelaksana	3,19
U7	Perilaku pelaksana	3,26
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,81
U9	Sarana dan prasarana	3,26
Nilai IKM		3,34
Nilai IKM Setelah Dikonversi		83,42
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,62
U2	Prosedur pelayanan	3,62
U3	Waktu pelayanan	3,64
U4	Biaya pelayanan	3,77
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,62
U6	Kompetensi pelaksana	3,59
U7	Perilaku pelaksana	3,57
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,25
U9	Sarana dan prasarana	3,53
Nilai IKM		3,58
Nilai IKM Setelah Dikonversi		89,47
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SDM
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,23
U2	Prosedur pelayanan	3,26
U3	Waktu pelayanan	3,26
U4	Biaya pelayanan	3,72
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,26
U6	Kompetensi pelaksana	3,35
U7	Perilaku pelaksana	3,34
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,93
U9	Sarana dan prasarana	3,42
Nilai IKM		3,42
Nilai IKM Setelah Dikonversi		85,39
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,31
U2	Prosedur pelayanan	3,36
U3	Waktu pelayanan	3,25
U4	Biaya pelayanan	3,79
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,36
U6	Kompetensi pelaksana	3,54
U7	Perilaku pelaksana	3,50
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,61
U9	Sarana dan prasarana	3,41
Nilai IKM		3,46
Nilai IKM Setelah Dikonversi		86,39
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD DR. SOEGIRI
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,74
U2	Prosedur pelayanan	3,70
U3	Waktu pelayanan	3,58
U4	Biaya pelayanan	3,85
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,66
U6	Kompetensi pelaksana	3,66
U7	Perilaku pelaksana	3,65
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,40
U9	Sarana dan prasarana	3,56
Nilai IKM		3,65
Nilai IKM Setelah Dikonversi		91,23
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD NGIMBANG
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,46
U2	Prosedur pelayanan	3,47
U3	Waktu pelayanan	3,40
U4	Biaya pelayanan	3,52
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,42
U6	Kompetensi pelaksana	3,45
U7	Perilaku pelaksana	3,58
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,47
U9	Sarana dan prasarana	3,47
Nilai IKM		3,47
Nilai IKM Setelah Dikonversi		86,79
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN MODO
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,44
U2	Prosedur pelayanan	3,22
U3	Waktu pelayanan	3,28
U4	Biaya pelayanan	3,55
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,04
U6	Kompetensi pelaksana	3,41
U7	Perilaku pelaksana	3,33
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,45
U9	Sarana dan prasarana	3,37
Nilai IKM		3,34
Nilai IKM Setelah Dikonversi		83,50
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN LAMONGAN
KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2024**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,47
U2	Prosedur pelayanan	3,20
U3	Waktu pelayanan	3,25
U4	Biaya pelayanan	3,75
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,04
U6	Kompetensi pelaksana	3,38
U7	Perilaku pelaksana	3,29
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,28
U9	Sarana dan prasarana	3,41
Nilai IKM		3,34
Nilai IKM Setelah Dikonversi		83,53
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

