



INSPEKTORAT
KABUPATEN LAMONGAN

ORIGINAL

LAPORAN KEGIATAN

2021

PELAKSANAAN KEGIATAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

INSPEKTORAT KABUPATEN LAMONGAN

INSPEKTORAT KABUPATEN LAMONGAN

Jl. Basuki Rahmad No. 209 Lamongan Telp. (0322) 321019 - 321144
Email: inspektorat@lamongankab.go.id Website: www.lamongankab.go.id
LAMONGAN



DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Daftar Tabel	iii
Daftar Gambar	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Dasar Hukum	I-3
1.3 Maksud dan Tujuan	I-4
1.4 Sasaran	I-5
1.5 Lokasi Kegiatan	I-5
1.6 Manfaat	I-5
1.7 Ruang Lingkup Kegiatan.....	I-6
1.8 Jangka Waktu dan Jadwal Kegiatan	I-8
1.9 Keluaran Kegiatan (<i>Out-Put</i>).....	I-8
BAB II PROFIL RESPONDEN, PENGERTIAN, PRINSIP DAN UNSUR SKM	
2.1 Profil Responden	II-1
2.2 Pengertian	II-2
2.3 Prinsip	II-3
2.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	II-4
BAB III METODOLOGI	
3.1 Periode Survei.....	III-1
3.2 Metode Penelitian	III-1
3.3 Pelaksanaan dan Teknik Survei.....	III-2
3.4 Penyusunan Laporan	III-3
3.5 Langkah-langkah Penyusunan SKM	III-4
3.6 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	III-5
3.7 Pelaksanaan Pengumpulan Data	III-9
3.8 Pengolahan Data	III-9
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
4.1 Informasi Geografis dan Administratif Kabupaten Lamongan	IV-1
4.2 Penggunaan Lahan.....	IV-4
4.3 Kondisi Demografi.....	IV-6



4.4	Kondisi Perekonomian	IV-8
4.5	Inspektorat Kabupaten Lamongan	IV-9
4.6	Lokasi Inspektorat Kabupaten Lamongan	IV-20

BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1	Deskripsi Responden	V-1
1.	Usia/Umur.....	V-1
2.	Jenis Kelamin	V-3
3.	Pendidikan	V-4
4.	Profesi atau Jenis Pekerjaan	V-5
5.	Jenis Layanan yang Diterima	V-7
5.2	Analisis Data dan Pembahasan (Gabungan/Komposit).....	V-8
5.3	Perbandingan IKM Inspektorat Kabupaten Lamongan	V-23
5.4	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan.....	V-25

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan	VI-1
6.2	Rekomendasi dan Saran	VI-2

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jadwal Kegiatan.....	I-8
Tabel 3.1	Populasi Gabungan/Komposit.....	III-7
Tabel 3.2	Sampel Krejcie dan Morgan	III-7
Tabel 3.3	Jumlah Target Responden	III-8
Tabel 3.4	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	III-10
Tabel 3.5	Unsur SKM.....	III-12
Tabel 4.1	Luas daerah perkecamatan Kabupaten Lamongan	IV-3
Tabel 4.2	Kondisi Tata Guna Tanah Kabupaten Lamongan.....	IV-4
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan	IV-7
Tabel 4.4	Lokasi Pelayanan	IV-20
Tabel 5.1	Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia/Umur	V-2
Tabel 5.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	V-3
Tabel 5.3	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir atau Latar Belakang Pendidikan	V-4
Tabel 5.4	Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan.....	V-5
Tabel 5.5	Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima.....	V-7
Tabel 5.6	Indeks Kepuasan Masyarakat untuk setiap Unsur Pelayanan Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021.....	V-9
Tabel 5.7	Keluhan Responden terhadap Pelayanan	V-13
Tabel 5.8	Frekuensi Keluhan Responden.....	V-14
Tabel 5.9	Saran / Masukan Responden terhadap Pelayanan.....	V-16
Tabel 5.10	Frekuensi Saran / Masukan Responden	V-18
Tabel 5.11	Apresiasi Responden terhadap Pelayanan	V-20
Tabel 5.12	Perbandingan IKM setiap unsur pelayanan Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021	V-24
Tabel 5.13	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021	V-27



DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 4.1</i>	<i>Peta Administrasi Kabupaten Lamongan.....</i>	<i>IV-1</i>
<i>Gambar 4.2</i>	<i>Penggunaan Lahan Kabupaten Lamongan</i>	<i>IV-5</i>
<i>Gambar 5.1</i>	<i>Sebaran data responden berdasarkan kelompok usia</i>	<i>V-2</i>
<i>Gambar 5.2</i>	<i>Sebaran data responden berdasarkan jenis kelamin</i>	<i>V-3</i>
<i>Gambar 5.3</i>	<i>Sebaran data responden berdasarkan latar belakang pendidikan</i>	<i>V-5</i>
<i>Gambar 5.4</i>	<i>Sebaran data responden berdasarkan profesi/jenis pekerjaan.....</i>	<i>V-6</i>
<i>Gambar 5.5</i>	<i>Sebaran data responden berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima.....</i>	<i>V-8</i>
<i>Gambar 5.6</i>	<i>Format Publikasi IKM di Ruang Pelayanan.....</i>	<i>V-12</i>
<i>Gambar 5.7</i>	<i>Persentase Keluhan Responden.....</i>	<i>V-15</i>
<i>Gambar 5.8</i>	<i>Persentase Saran/Masukan Responden</i>	<i>V-19</i>
<i>Gambar 5.9</i>	<i>Perbandingan IKM setiap unsur pelayanan Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021</i>	<i>V-25</i>



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan hak dasar pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Tujuan kebijakan Reformasi Birokrasi di Indonesia adalah untuk membangun profil dan perilaku aparatur negara yang memiliki integritas, produktivitas, dan bertanggungjawab serta memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang prima melalui perubahan pola pikir dan budaya kerja dalam sistem manajemen pemerintahan.

Kualitas pelayanan yang dinamis dan harus selalu ditingkatkan sesuai dengan harapan masyarakat, menyebabkan masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini dapat berdampak buruk terhadap citra pemerintah dalam pemberian pelayanan publik.

Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga citra negatif terhadap pemerintah dapat diperbaiki. Salahsatu kebijakan



yang diambil pemerintah dalam rangka memperbaiki citra negatif tersebut yaitu dengan mengeluarkan berbagai Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mengamanatkan untuk melaksanakan layanan prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut diharapkan kepada seluruh jajaran pemerintah yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat hendaknya memperbaiki setiap sektor pelayanan yang masih dianggap kurang.

Hal ini tentunya sejalan dengan agenda Inspektorat Kabupaten Lamongan dalam mempercepat dan mewujudkan tercapainya tujuan reformasi birokrasi pada Pemerintah Daerah. Dalam pelaksanaan reformasi birokrasi tersebut terdapat 8 (delapan) area perubahan yaitu perubahan organisasi, tatalaksana, peraturan perundang-undangan, sumber daya manusia, aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja (*culturset*) aparatur.

Maka, untuk mewujudkan adanya perubahan tersebut telah dijabarkan dalam Program Reformasi Birokrasi Instansi pemerintah diantaranya yaitu Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan instansi pemerintah sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Salahsatu target yang ingin dicapai melalui program ini adalah meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing perangkat daerah.

Salahsatu upaya yang perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat adalah dengan melakukan survei terhadap pelayanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai acuan untuk melakukan survei pelayanan publik tersebut pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap



Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 Ayat 1 peraturan ini juga mengamanatkan bahwa “Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.”

Sebagai salah satu upaya perbaikan terhadap pelayanan kepada masyarakat tentunya perlu diketahui letak kelemahan pelayanan tersebut. Oleh karena itu Inspektorat Kabupaten Lamongan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) guna dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat serta sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan upaya tindakan perbaikan yang berkelanjutan di masa mendatang.

1.2 Dasar Hukum

Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan Survei Kepuasan Inspektorat Kabupaten Lamongan dimaksud yaitu :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;



5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur.

1.3 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dalam hal ini Inspektorat Kabupaten Lamongan, disamping juga menyiapkan rencana tindak lanjut perbaikan guna meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik pada Inspektorat Kabupaten Lamongan.

Sedangkan tujuan kegiatan survei kepuasan masyarakat adalah diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Inspektorat Kabupaten Lamongan, untuk mendapatkan *feedback* atau umpan balik atas kinerja atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan atau peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Dan tujuan lainnya yang akan dicapai dalam survei dimaksud adalah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan perbaikan berkelanjutan. Bagi masyarakat, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang capaian kinerja pelayanan yang bersangkutan.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari kegiatan SKM yaitu:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Inspektorat Kabupaten Lamongan.



2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Lokasi Kegiatan

Lokasi kegiatan Pekerjaan Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021 ini adalah kegiatan pelayanan Inspektorat Kabupaten Lamongan.

1.6 Manfaat

SKM ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketuinya kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat.
4. Diketuinya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
7. Tersedia media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Inspektorat Kabupaten Lamongan.



1.7 Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam pekerjaan ini setidaknya mencakup entitas yang tertera pada PERMENPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi :

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah 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

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 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

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan, pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.



8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Selain entitas yang ada pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tersebut, ruang lingkup survei dapat mencakup hal-hal krusial lain semisal fasilitas. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat disajikan dalam bentuk angka/indeks dan deskripsi kepuasan maupun ketidakpuasan masyarakat. Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan.

1.8 Jangka Waktu dan Jadwal Kegiatan

Jangka waktu dan jadwal kegiatan Pekerjaan Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kabupaten Lamongan ini selama satu bulan (30 hari kalender) atau mulai tanggal 12 November 2021 s.d. 11 Desember 2021 dengan jadwal sebagai berikut :



Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan

NO.	KEGIATAN	NOVEMBER 2021																			DESEMBER 2021										
		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Tahap Persiapan																														
2	Review studi yang pernah dilakukan																														
3	Pembahasan Kuesioner																														
4	Menghimpun data sekunder																														
5	Pengumpulan data primer & survei																														
6	Input data dan analisis data																														
7	Penyusunan & pembahasan laporan																														
8	Laporan																														

Sumber: Data sekunder, 2021

1.9 Keluaran Kegiatan (*Out-Put*)

Keluaran (*out-put*) kegiatan Pekerjaan Jasa Konsultansi Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021 adalah dokumen yang memuat hasil survei kepuasan masyarakat (indeks kepuasan masyarakat), analisa dan rencana tindak lanjut (RTL) guna perbaikan berkelanjutan.



BAB II

PROFIL RESPONDEN, PENGERTIAN, PRINSIP DAN UNSUR SKM

2.1 Profil Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan usia/umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Responden berdasarkan Umur/Usia dikelompokkan menjadi responden usia 18 tahun atau kurang, usia antara 19 tahun sampai dengan 22 tahun, usia antara 23 tahun sampai 34 tahun, usia 35 tahun sampai 44 tahun, usia 45 tahun sampai 54 tahun dan usia 55 tahun atau lebih.

Responden berdasarkan Jenis Kelamin dapat dikelompokkan menjadi laki-laki dan perempuan. Sedangkan responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SLTP, SLTA, Diploma, Sarjana dan Pasca Sarjana. Responden berdasarkan Pekerjaan Utama dapat dikelompokkan yaitu PNS, Guru/PPPK, Kepala Desa/Perangkat Desa, Polri/Jaksa/TNI dan lainnya.

Kemudian responden berdasarkan jenis layanan yang diterima dikelompokkan menjadi layanan Audit, Review, Pemantauan (Tindak Lanjut Hasil Pengawasan & Capaian Kegiatan Program Kedepan), Evaluasi (SPIP, AKIP, Pelaksanaan Reformasi Birokrasi & Evaluasi lainnya), Pengawasan lainnya (Konsultasi dan Asistensi, Supervisi dan Pendampingan, Sosialisasi).



2.2 Pengertian

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

1. **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan atau yang kemudian disebut dengan Dispendukcapil Kota Pasuruan.
4. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. **Kepuasan masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. **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.



8. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
9. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.
10. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
12. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

2.3 Prinsip

Sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip:

1. **Transparan.** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah di akses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif.** Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.



4. **Berkesinambungan.** Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan.** Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas.** Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

2.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pelaksanaan SKM ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Berdasarkan prinsip pelayanan dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan menggunakan 9 unsur yang *“Relevan”, “Valid”* dan *“Reliabel”*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut:

1. **Persyaratan.** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian.** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.



4. **Biaya/Tarif.** Biaya/tarif adalah 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.** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 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.** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana.** Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.** Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana.** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).



BAB III

METODOLOGI

3.1 Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya atau minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan perumusan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Di masa Pandemi Covid-19 saat ini dengan segala aspek keterbatasan yang ada diantaranya waktu, anggaran dan biaya, maka berdasarkan rencana program atau agenda kegiatan Inspektorat Kabupaten Lamongan, periode survei dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali.

3.2 Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket),



dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3.3 Pelaksanaan dan Teknik Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini pada prinsipnya mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1. Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap Inspektorat Kabupaten Lamongan dilakukan dengan urutan kegiatan mulai dari perencanaan, persiapan, survei, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan Teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

2. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;



- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (*e-survei*);
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

3.4 Penyusunan Laporan

Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki. Materi pokok dalam laporan SKM mencakup latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan serta tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

1. Pendahuluan

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei maupun yang perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang selanjutnya digunakan sebagai dasar penyusunan IKM.
- c. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2. Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan dan pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.



3. Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkret pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan, selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

3.5 Langkah-langkah Penyusunan SKM

1. Penyiapan Bahan Survei

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei yaitu untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayan publik. Kuesioner yang diberikan kepada masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur pertanyaan berkaitan dengan pelayanan publik. Kuesioner untuk melakukan survei tersebut dibagi atas 2 (dua) bagian utama yaitu:

- a. Bagian I : Identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap Inspektorat Kabupaten Lamongan;
- b. Bagian II : Mutu pelayanan publik yaitu pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai. Sedangkan lembar tambahan yang disertakan dalam kuesioner tersebut adalah bagian keluhan dan saran yang ingin disampaikan responden secara tertulis.



2. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang 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**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

Sebagai contoh responden memberikan penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, sebagai berikut:

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

3.6 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus:



$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \} \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

2. Jumlah Responden

Responden adalah penduduk dan pengguna layanan publik yang pernah menjadi pengguna layanan publik di Inspektorat Kabupaten Lamongan dalam satu tahun terakhir atau setelah survei tahun sebelumnya dilakukan.

Batasan tersebut perlu dilakukan agar diperoleh responden yang masih dapat mengingat kualitas layanan publik yang diterima dan jika ada permasalahan atas ketidakpuasan layanan publik tidak melebar ke tahun-tahun yang sudah lewat yang mungkin sudah tidak relevan lagi. Prinsip utama dalam penentuan rancangan sampel bahwa jumlah unit sampel yang ada serta keharusan untuk mengakomodasi terambilnya responden yang representatif, yaitu sejauh mana jumlah responden mampu merepresentasikan persepsi populasi yang sebenarnya, yang hal ini akan menentukan tingkat akurasi penelitian.

Berdasarkan rekap data kunjungan atau pendampingan yang dilakukan ASN Inspektorat Kabupaten Lamongan tahun sebelumnya, diperoleh data dan dapat dilihat sebagaimana pada tabel berikut ini.



Tabel 3.1 Populasi Gabungan/Komposit

No	Uraian	Jumlah (rata-rata pendampingan/kunjungan per- tahun)
1	Desa/Kelurahan	100
2	Kecamatan	27
3	Dinas	49
4	SMP	44
	Jumlah Populasi Komposit	220
	Hasil Pembulatan	
	Target Sampel/Responden	140

Sumber : Inspektorat Lamongan, diolah.

Berdasarkan tabel tersebut populasi gabungan/komposit sejumlah **220 kunjungan** yang kemudian dijadikan sebagai entitas populasi untuk kegiatan survei kepuasan masyarakat Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021.

Untuk menentukan jumlah responden berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka dapat melihat pada **Tabel Krejcie dan Morgan** berikut.

Tabel 3.2 Sampel Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	301
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320



50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber: Permen PAN dan RB 14 Tahun 2017

Mengacu tabel **Krejcie dan Morgan** di atas, dari jumlah populasi **220** maka diperoleh target jumlah responden adalah **140 responden** untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021.

Tabel 3.3 Jumlah Target Responden

Jumlah atau Target Responden SKM Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021	140 Responden
--	----------------------

Sumber: Data Sekunder, diolah



3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di Inspektorat Kabupaten Lamongan. Sedangkan kegiatan survei dilaksanakan menggunakan e-kuesioner berdasarkan *database* atau informasi dari pelayanan Inspektorat Kabupaten Lamongan.

3.7 Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terkait pendapatnya terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- a. Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) Unit pelayanan sendiri.
 - 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas dibidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat pusat, provinsi maupun kabupaten/kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

3.8 Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :



$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Jika diperlukan, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan indeks dengan persepsi pelayanan, maka dapat dilihat dari tabel sebagai mana tersebut di bawah ini.

Tabel 3.4 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Permen PAN dan RB 14 Tahun 2017



2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program komputer/sistem *database* yaitu dengan cara data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *database*.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh: Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut.



Tabel 3.5 Unsur SKM

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Sumber: Permen PAN dan RB 14 Tahun 2017

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$X \times 25 = y$$

2) Mutu Pelayanan (lihat tabel 3.3)

3) Kinerja unit pelayanan (lihat tabel 3.3)

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

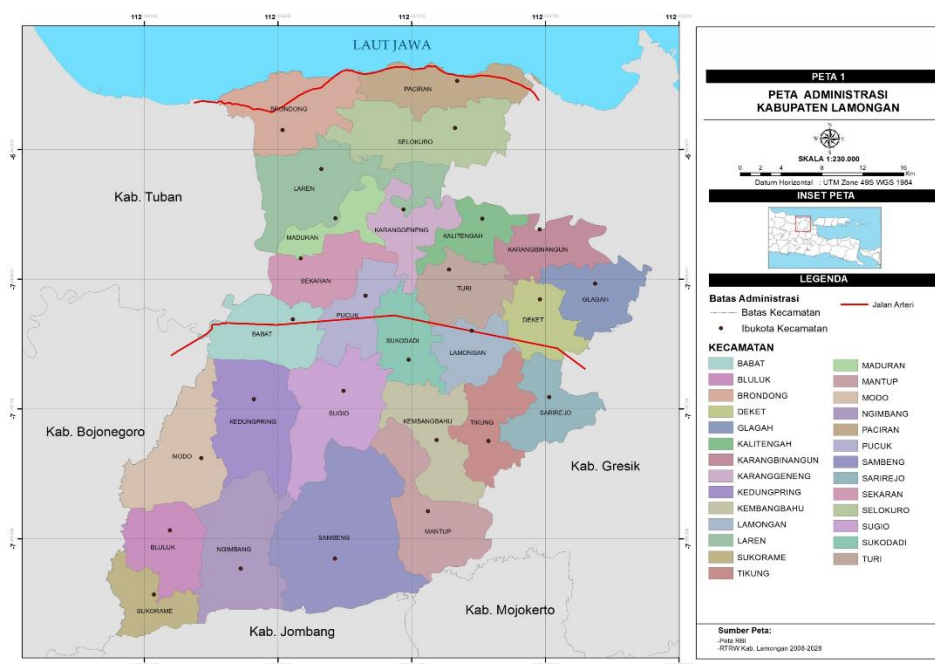


BAB IV

GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

4.1 Informasi Geografis dan Administratif Kabupaten Lamongan

Secara geografis Kabupaten Lamongan terletak pada $6^{\circ} 51' 54''$ sampai dengan $7^{\circ} 23' 6''$ Lintang Selatan dan diantara garis bujur timur $112^{\circ} 4' 41''$ sampai $112^{\circ} 33' 12''$ bujur timur. Kabupaten Lamongan memiliki luas wilayah kurang lebih $1.812,80 \text{ Km}^2$ setara 181.280 Ha atau + 3.78% dari luas wilayah Propinsi Jawa Timur. Wilayah Kabupaten terdiri dari daratan rendah dan bonorowo dengan tingkat ketinggian 0-25 meter seluas 50,17%, sedangkan ketinggian 25-100 meter seluas 45,68%, selebihnya 4.15% berketinggian diatas 100 meter diatas permukaan air laut, dan memiliki panjang garis pantai sepanjang 47 Km.



Gambar 4.1. Peta Administrasi Kabupaten Lamongan



Batas wilayah administratif Kabupaten Lamongan adalah:

- a. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Laut Jawa
- b. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kabupaten Lamongan
- c. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kab. Jombang
dan Kab. Mojokerto
- d. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kab. Bojonegoro
dan Kab. Tuban.

Wilayah Kabupaten Lamongan terdiri atas 27 kecamatan dengan jumlah desa/kelurahan sebanyak 474 desa/kelurahan (462 desa dan 12 kelurahan). Jumlah dusun sebanyak 1.431 dusun, Rukun Warga (RW) sebanyak 2.408 dan Rukun Tetangga (RT) sebanyak 7.085 RT. Berdasarkan tingkat perkembangan LPMD (Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa), sebanyak 316 desa di kabupaten Lamongan termasuk dalam kategori II, sebanyak 70 desa termasuk dalam kategori I dan sebanyak 88 desa termasuk kategori III. Berdasarkan tingkat kemampuannya, seluruh desa dan kelurahan di kabupaten Lamongan masih tergolong kategori swadaya madya yang berarti bahwa seluruh desadan kelurahan di kabupaten Lamongan memiliki mata pencaharian homogen yang bersifat agraris, masyarakat memegang teguh adat, teknologi masih rendah, sarana dan prasarana sangat kurang.

Wilayah Kabupaten Lamongan dibelah oleh Sungai Bengawan Solo, dan secara garis besar daratannya dibedakan menjadi tiga karakteristik yaitu :

- a. Bagian Tengah Selatan merupakan dataran rendah yang relatif subur yang membentang dari Kecamatan Kedungpring, Babat, Sukodadi, Pucuk, Lamongan, Deket, Tikung Sugio, Maduran, Sarirejo dan Kembangbahu
- b. Bagian Selatan dan Utara merupakan pegunungan kapur berbatu-batu dengan kesuburan sedang. Kawasan ini terdiri dari Kecamatan Mantup, Sambeng, Ngimbang, Bluluk, Sukorame, Modo, Brondong, Paciran, dan Solokoro.



- c. Bagian Tengah Utara merupakan daerah Bonorowo yang merupakan daerah rawan banjir. Kawasan ini meliputi Kecamatan Sekaran, Laren, Karanggeneng, Kalitengah, Turi, Karangbinangun dan Glagah.

Tabel 4.1. Luas Daerah Per Kecamatan Kabupaten Lamongan

No.	Kecamatan	Luas (Ha)
1	Sukorame	4.147
2	Bluluk	5.415
3	Ngimbang	11.433
4	Sambeng	19.544
5	Mantup	9.307
6	Kembangbahu	6.384
7	Sugio	9.129
8	Kedungpiring	8.443
9	Modo	7.780
10	Babat	6.295
11	Pucuk	4.484
12	Sukodadi	5.232
13	Lamongan	4.038
14	Tikung	5.299
15	Sarirejo	4.739
16	Deket	5.005
17	Glagah	4.052
18	Karangbinangun	5.288
19	Turi	5.869
20	Kalitengah	4.335
21	Karanggeneng	5.132
22	Sekaran	4.965
23	Maduran	3.015
24	Laren	9.600
25	Solokuro	10.102
26	Paciran	4.789
27	Brondong	7.459
Jumlah		181.280

Sumber: Kabupaten Lamongan Dalam Angka



4.2 Penggunaan Lahan

Kondisi tata guna lahan Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2. Kondisi Tata Guna Tanah Kabupaten Lamongan

No.	Jenis Penggunaan Lahan	Luas (Ha)	Persentase (%)
1	Permukiman	13.030,00	7,19
2	Sawah Irigasi	45.841,00	25,29
3	Sawah Tadah Hujan	33.479,00	18,46
4	Perkebunan	9.919,14	5,47
5	Hutan	33.717,30	18,60
6	Hutan Rakyat	7.098,10	3,91
7	Tambak	1.380,05	0,76
8	Sungai	8.760,00	4,83
9	Waduk	8.719,00	4,82
10	Tegalan/Ladang	12.838,91	7,08
11	Pertambangan	500,00	0,28
12	Peruntukan Lainnya (rawa, tanah tandus dll)	5.997,00	3,31
Jumlah		181.280,00	100

Sumber: RTRW Kabupaten Lamongan

Berdasarkan karakteristik wilayah Kabupaten Lamongan, wilayah sebagai kawasan budidaya sesuai dengan pola ruang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut :

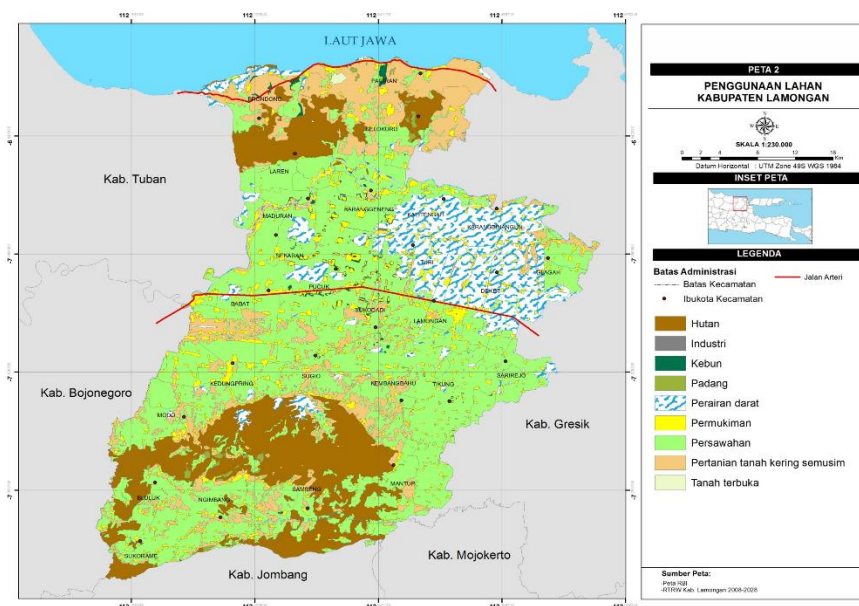
1) Hutan Produksi

Secara keseluruhan, luas hutan di Kabupaten Lamongan seluas 33.717,30 Ha dengan rincian 33.464,40 Ha merupakan hutan produksi yang terdapat di Kecamatan Laren, Brondong, Sukorame, Sugio, Sambeng, Bluluk, Kedungpring, Mantup, Ngimbang dan Modo dan selebihnya 252,9 Ha merupakan hutan lindung yang terdapat di Kecamatan Sugio, Sambeng, Modo dan Ngimbang. Hutan produksi adalah kawasan hutan yang mempunyai fungsi pokok memproduksi hasil hutan. Kawasan peruntukan hutan produksi merupakan kawasan hutan di luar kawasan hutan lindung.



2) Pertanian

Potensi areal pertanian sawah di Kabupaten Lamongan cukup besar yakni seluas 79.320 Ha atau sekitar 43,70 % dari luas wilayah Kabupaten Lamongan. Berdasarkan irigasinya areal lahan sawah yang ada terbagi menjadi sawah teknis, sawah setengah teknis, sawah sederhana dan sawah tadah hujan. Komoditi yang menjadi unggulan yaitu padi, jagung, kedelai dan hortikultura. Komoditi padi merupakan bahan pangan andalan di Kabupaten Lamongan dan mampu memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap penyediaan pangan di Jawa Timur. Produksi tanaman padi tersebar di semua kecamatan, dan sebagai penghasil terbesar dari produksi padi di antaranya Kecamatan Sugio, Kedungpring, Modo, Tikung dan Kembangbahu.



Gambar 4.2. Penggunaan Lahan Kabupaten Lamongan

3) Perkebunan

Di Kabupaten Lamongan perkebunan hampir tersebar di seluruh kecamatan di Kabupaten Lamongan, dimana untuk pemanfaatan dilakukan dengan peningkatan produktivitas dan perlindungan kawasan. Luas kawasan



perkebunan di Kabupaten Lamongan sebesar 9.919,14 Ha atau sekitar 5,47 % dari luas wilayah yang tersebar di Kecamatan Sukorame, Kecamatan Bluluk, Kecamatan Ngimbang, Kecamatan Sambeng, Kecamatan Mantup, Kecamatan Kembangbahu, Kecamatan Sugio, Kecamatan Kedungpring, Kecamatan Modo, Kecamatan Babat, Kecamatan Karanggeneng, Kecamatan Laren, Kecamatan Solokuro, Kecamatan Paciran, Kecamatan Brondong.

Komoditi yang paling prospektif dikembangkan pada sektor perkebunan adalah tebu dan Kecamatan Mantup adalah penghasil komoditi tebu terbesar yaitu berkisar 5.115,004 ton (gula kristal) per tahun. Potensi di sektor perkebunan sangat ditunjang dan tergantung pada kesesuaian dan kemampuan tanah serta jenis tanaman yang ada. Potensi perkebunan jenis komoditi tebu sangat dimanfaatkan oleh penduduk karena untuk pengolahan komoditi ini, cukup mudah.

4) Kawasan Industri

Kawasan peruntukan industri di Kabupaten Lamongan akan dikembangkan dalam bentuk kawasan industri, lokasi industri yang telah berkembang, dan home industry. Kawasan Industri yang dikembangkan akan dipusatkan pada dua lokasi, yakni di Utara dan Selatan. Untuk lokasi sebelah utara dikembangkan di Kecamatan Brondong dan Paciran, sedangkan di sebelah selatan dikembangkan di Kecamatan Ngimbang dan Sambeng.

4.3 Kondisi Demografi

Laju pertumbuhan kesejahteraan masyarakat tidak selalu tergantung pada pertumbuhan ekonomi, akan tetapi juga dipengaruhi oleh laju pertumbuhan penduduk. Adapun pertumbuhan jumlah penduduk dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.



Tabel 4.3. Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk
1	Sukorame	21.222	512
2	Bluluk	22.111	410
3	Ngimbang	47.192	419
4	Sambeng	51.348	263
5	Mantup	44.881	482
6	Kembangbahu	48.823	765
7	Sugio	61.875	678
8	Kedungpiring	60.885	721
9	Modo	49.962	642
10	Babat	88.547	1407
11	Pucuk	48.816	1089
12	Sukodadi	56.145	1073
13	Lamongan	67.167	1663
14	Tikung	43.882	827
15	Sarirejo	24.813	524
16	Deket	44.553	890
17	Glagah	42.879	1058
18	Karangbinangun	41.248	780
19	Turi	53.755	916
20	Kalitengah	35.756	825
21	Karanggeneng	44.154	860
22	Sekaran	47.448	996
23	Maduran	36.654	1196
24	Laren	60.910	530
25	Solokuro	46.029	456
26	Paciran	94.499	1973
27	Brondong	73.295	983
Jumlah		1.348.259	744

Sumber: Kabupaten Lamongan Dalam Angka

Melihat perkembangan pertumbuhan penduduk yang semakin tinggi, Pemerintah Kabupaten Lamongan senantiasa akan mendorong penyebaran penduduk yang merata dengan memacu pertumbuhan wilayah kecamatan yang masih tertinggal.



Masyarakat Lamongan adalah masyarakat yang religius, Pemerintah Kabupaten Lamongan sangat mendorong terciptanya pembangunan masyarakat seutuhnya. Wujud dari dorongan pemerintah tersebut adalah dengan pendirian tempat ibadah, banyaknya pondok pesantren yang ada di Kabupaten Lamongan serta banyaknya kegiatan-kegiatan agama yang berlangsung. Sumberdaya manusia Kabupaten Lamongan dilihat berdasarkan mata pencaharian masih unggul disektor pertanian, sekitar 55,84 persen penduduk Kabupaten Lamongan bekerja disektor pertanian, kemudian disektor perdagangan sebesar 18,01 persen, disektor jasa sebesar 10,35 persen, sektor industri 9,49 persen dan sisanya disektor pertambangan, gas, listrik dan air bersih, konstruksi, keuangan dan transportasi dan komunikasi. Melihat perkembangan Kabupaten Lamongan dimasa yang akan datang menunjukkan sektor industri akan semakin meningkat, hal ini akan mempengaruhi sistem mata pencaharian masyarakat. Berkurangnya lahan pertanian untuk pengembangan kawasan industri akan mengakibatkan terjadinya peralihan mata pencaharian dari petani menjadi pekerja industri.

4.4 Kondisi Perekonomian

Kondisi perekonomian Kabupaten Lamongan ditentukan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu kondisi secara makro diantaranya perkembangan situasi perekonomian nasional maupun internasional serta berbagai kebijakan Pemerintah Pusat baik yang berkaitan dengan sektor riil maupun moneter yang mempengaruhi perekonomian regional Jawa Timur, termasuk Lamongan. Kondisi tersebut sudah mulai membaik dilihat dari menguatnya nilai Rupiah, meningkatnya pendapatan per kapita penduduk dan tingkat inflasi yang relatif rendah. Walaupun kondisi makro sangat menentukan, namun demikian tingkat pertumbuhan ekonomi Kabupaten Lamongan secara umum juga ditentukan oleh faktor-faktor internal yang berasal dari daerah itu sendiri seperti ketersediaan sumber daya alam, kualitas sumber daya manusia,



kemampuan mengadaptasi teknologi terkini, serta meningkatnya permodalan dan kewirausahaan.

4.5 Inspektorat Kabupaten Lamongan

A. Visi dan Misi

Visi: “Terwujudnya pengawasan yang professional, berkualitas dan bertanggung jawab serta mampu memberi motivasi kearah penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan akuntabel”.

Misi :

1. Meningkatkan kualitas aparat pengawasan yang professional;
2. Meningkatkan kesadaran aparatur terhadap peraturan perundang-undangan;
3. Mewujudkan pengawasan yang efektif dan efisien termasuk meningkatkan kualitas hasil pengawasan;
4. Mempercepat kemungkinan tindakan koreksi yang cepat dan tepat terhadap temuan penyimpangan.

B. Tugas dan Fungsi

Tugas: Inspektorat Kabupaten Lamongan mempunyai tugas melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintah di Daerah, pelaksanaan pembinaan atas penyelenggaraan pemerintahan desa dan pelaksanaan urusan pemerintah desa.

Fungsi: Dalam menjalankan tugas pokok sebagaimana tersebut diatas Inspektorat Kabupaten Lamongan mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan Kebijakan Teknis Bidang Pengawasan;
2. Pelayanan Penunjang Penyelenggaraan Pemerintah Daerah dibidang Pengawasan;
3. Pelaksanaan Pemeriksaan terhadap tugas Pemerintah Daerah yang meliputi Pemerintahan, Organisasi, Keuangan, Peralatan, Perlengkapan, dan BUMD,



Pembangunan, Aparatur, Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat, Perekonomian Daerah dan Kesejahteraan Masyarakat;

4. Pengujian dan Penilaian atas laporan berkala atau sewaktu-waktu dari setiap tugas Perangkat Daerah;
5. Pengusutan mengenai kebenaran laporan atau pengaduan hambatan, penyimpangan atau penyalahgunaan tugas Perangkat Daerah;
6. Pembinaan tenaga fungsional pengawasan di lingkungan Inspektorat;
7. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
8. Pelaksanaan ketatausahaan dan rumah tangga Inspektorat;
9. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

C. Kedudukan

1. Inspektorat merupakan Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan sebagai unsur pengawas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
2. Inspektorat dipimpin oleh seorang Inspektur yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

D. Susunan Organisasi

Adapun susunan organisasi Inspektorat Kabupaten Lamongan terdiri atas:

1. Inspektur
2. Sekretaris
3. Inspektur Pembantu Wilayah I
4. Inspektur Pembantu Wilayah II
5. Inspektur Pembantu Wilayah III
6. Inspektur Pembantu Wilayah IV
7. Kelompok Jabatan Fungsional

Selanjutnya masing-masing jabatan di atas dapat diuraikan sebagai berikut:



1. INSPEKTUR

Inspektorat mempunyai tugas membantu Bupati membina dan mengawasi pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan oleh Perangkat Daerah.

Dalam melaksanakan tugas pokok Inspektur mempunyai fungsi:

- Perumusan kebijakan teknis bidang pengawasan dan fasilitasi pengawasan;
- Pelaksanaan pengawasan internal terhadap kinerja dan keuangan melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya;
- Pelaksanaan pengawasan untuk tujuan tertentu atas penugasan bupati;
- Penyusunan laporan hasil pengawasan;
- Pelaksanaan administrasi inspektorat kabupaten/kota; dan
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

2. SEKRETARIS

Sekretaris mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh unit kerja di lingkungan Inspektorat.

Dalam melaksanakan tugas pokok Sekretaris mempunyai fungsi:

- Pengoordinasian penyusunan rencana, program, anggaran, dan pelaporan;
- Pembinaan dan penyelenggaraan urusan umum dan kepegawian meliputi: ketatausahaan, kepegawaian, penatausahaan aset dan perlengkapan, kerja sama, hubungan masyarakat, dan kearsipan;
- Penyusunan rencana strategis (renstra), rencana kerja (renja), indikator kinerja utama (iku), perjanjian kinerja (pk), laporan tahunan instansi, laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah (lppd) serta laporan kinerja (lkj);
- Penginventarisasian dan pengoordinasian data serta penatausahaan proses penanganan pengaduan masyarakat;



- e. Pembinaan dan penyelenggaraan urusan keuangan meliputi: perbendaharaan, akuntansi, verifikasi, dan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan (lhp);
- f. Pengoordinasian dan penyusunan peraturan perundang-undangan;
- g. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara; dan
- h. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. INSPEKTUR PEMBANTU WILAYAH I

Inspektur Pembantu Wilayah I mempunyai tugas pokok melaksanakan sebahagian tugas Inspektur dibidang pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintahan daerah dan tugas pembantuan oleh perangkat daerah di wilayah kerjanya. Sedangkan fungsi Inspektur Pembantu Wilayah I adalah :

- a. Penyusunan program kerja pengawasan pada wilayah kerja;
- b. Pengelolaan tugas dan fungsi, keuangan, barang, kepegawaian terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah;
- c. Pelaksanaan reviu rencana kerja anggaran, laporan keuangan dan laporan kinerja instansi pemerintah;
- d. Pemeriksaan internal kinerja dan keuangan, penyelenggaraan pemerintah desa, dana desa, alokasi dana desa, pengaduan masyarakat, pemeriksaan terpadu, hibah/bantuan sosial, pemeriksaan dengan tujuan tertentu dan dana tugas pembantuan;
- e. Pengawasan dan pengawasan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam rangka percepatan menuju *good governance*, *clean goverment* dan pelayanan publik;
- f. Penyusunan peraturan perundangan – undangan dan pedoman/standar di bidang pengawasan;
- g. Pengoordinasian program pengawasan;
- h. Pendampingan, asistensi dan fasilitasi bidang pengawasan;
- i. Pelaksanaan evaluasi sistem pengendalian internal; dan



- j. Pelaksanaan fungsi lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

4. INSPEKTUR PEMBANTU WILAYAH II

Inspektur Pembantu Wilayah II mempunyai tugas pokok melaksanakan sebahagian tugas Inspektur dibidang pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintahan daerah dan tugas pembantuan oleh perangkat daerah di wilayah kerjanya. Sedangkan fungsi Inspektur Pembantu Wilayah II adalah:

- a. Penyusunan program kerja pengawasan pada wilayah kerja;
- b. Pengelolaan tugas dan fungsi, keuangan, barang, kepegawaian terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah;
- c. Pelaksanaan reviu rencana kerja anggaran, laporan keuangan dan laporan kinerja instansi pemerintah;
- d. Pemeriksaan internal kinerja dan keuangan, penyelenggaraan pemerintah desa, dana desa, alokasi dana desa, pengaduan masyarakat, pemeriksaan terpadu, hibah/bantuan sosial, pemeriksaan dengan tujuan tertentu dan dana tugas pembantuan;
- e. Pengawasan dan pengawasan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam rangka percepatan menuju *good governance*, *clean goverment* dan pelayanan publik;
- f. Penyusunan peraturan perundangan-undangan dan pedoman/standar di bidang pengawasan;
- g. Pengoordinasian program pengawasan;
- h. Pendampingan, asistensi dan fasilitasi bidang pengawasan;
- i. Pelaksanaan evaluasi sistem pengendalian internal; dan
- j. Pelaksanaan fungsi lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.



5. INSPEKTUR PEMBANTU WILAYAH III

Inspektur Pembantu Wilayah III mempunyai tugas pokok melaksanakan sebahagian tugas Inspektur dibidang pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintahan daerah dan tugas pembantuan oleh perangkat daerah di wilayah kerjanya. Sedangkan fungsi Inspektur Pembantu Wilayah III adalah:

- a. Penyusunan program kerja pengawasan pada wilayah kerja;
- b. Pengelolaan tugas dan fungsi, keuangan, barang, kepegawaian terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah;
- c. Pelaksanaan reviu rencana kerja anggaran, laporan keuangan dan laporan kinerja instansi pemerintah;
- d. Pemeriksaan internal kinerja dan keuangan, penyelenggaraan pemerintah desa, dana desa, alokasi dana desa, pengaduan masyarakat, pemeriksaan terpadu, hibah/bantuan sosial, pemeriksaan dengan tujuan tertentu dan dana tugas pembantuan;
- e. Pengawalan dan pengawasan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam rangka percepatan menuju *good governance*, *clean goverment* dan pelayanan publik;
- f. Penyusunan peraturan perundangan-undangan dan pedoman/standar di bidang pengawasan;
- g. Pengoordinasian program pengawasan;
- h. Pendampingan, asistensi dan fasilitasi bidang pengawasan;
- i. Pelaksanaan evaluasi sistem pengendalian internal; dan
- j. Pelaksanaan fungsi lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

6. INSPEKTUR PEMBANTU WILAYAH IV

Inspektur Pembantu Wilayah IV mempunyai tugas pokok melaksanakan sebahagian tugas Inspektur dibidang pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintahan daerah dan tugas pembantuan oleh perangkat daerah di wilayah



kerjanya. Sedangkan fungsi Inspektur Pembantu Wilayah IV adalah:

- a. Penyusunan program kerja pengawasan pada wilayah kerja;
- b. Pengelolaan tugas dan fungsi, keuangan, barang, kepegawaian terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah;
- c. Pelaksanaan reviu rencana kerja anggaran, laporan keuangan dan laporan kinerja instansi pemerintah;
- d. Pemeriksaan internal kinerja dan keuangan, penyelenggaraan pemerintah desa, dana desa, alokasi dana desa, pengaduan masyarakat, pemeriksaan terpadu, hibah/bantuan sosial, pemeriksaan dengan tujuan tertentu dan dana tugas pembantuan;
- e. Pengawasan dan pengawasan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam rangka percepatan menuju *good governance*, *clean goverment* dan pelayanan publik;
- f. Penyusunan peraturan perundangan – undangan dan pedoman/standar di bidang pengawasan;
- g. Pengoordinasian program pengawasan;
- h. Pendampingan, asistensi dan fasilitasi bidang pengawasan;
- i. Pelaksanaan evaluasi sistem pengendalian internal; dan
- j. Pelaksanaan fungsi lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

7. KEPALA SUBBAGIAN UMUM DAN KEUANGAN

Kepala Subbagian Umum dan Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, ketatausahaan, penatausahaan aset, kerja sama, kehumasan, dan ketatalaksanaan. Dalam melaksanakan tugas pokok Kepala Subbagian Perencanaan mempunyai fungsi:

- a. Melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan lingkup umum dan keuangan;



- b. Melakukan penyiapan bahan petunjuk teknis pengelolaan administrasi surat menyurat, tata naskah dinas, penataan kearsipan dan pengelolaan perlengkapan;
- c. Melakukan penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup administrasi kepegawaian yang meliputi kegiatan penyiapan bahan penyusunan rencana mutasi, promosi, kepangkatan, cuti, disiplin, pengembangan pegawai dan kesejahteraan pegawai;
- d. Melakukan penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup administrasi keuangan yang meliputi kegiatan pengelolaan dan pengendalian keuangan urusan perbendaharaan, akuntansi dan penyusunan laporan keuangan dinas;
- e. Melakukan pengelolaan dan penyusunan laporan administrasi kepegawaian, keuangan, ketatausahaan, peraturan perundang-undangan, tata laksana, dan hubungan masyarakat;
- f. Melakukan pemeliharaan dan pengelolaan aset, pengelolaan inventaris barang milik negara dan penyusunan laporan aset inspektorat;
- g. Melakukan penyiapan bahan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai lingkup tugas; dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.

8. KEPALA SUBBAGIAN PERENCANAAN

Kepala Subbagian Perencanaan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan perencanaan. Dalam melaksanakan tugas pokok Kepala Subbagian Perencanaan mempunyai fungsi:

- a. Melakukan penyusunan rencana kerja Subbagian Perencanaan;
- b. Melakukan penghimpunan dan pengolahan usulan program kerja dan kegiatan dari Sekretariat dan Inspektur Pembantu Wilayah;
- c. Melakukan penghimpunan dan penyusunan anggaran Inspektorat;



- d. Melakukan penyiapan bahan koordinasi rencana program kerja pengawasan dan pembinaan;
- e. Melakukan penyiapan bahan kebijakan dan petunjuk teknis pengawasan dan pembinaan;
- f. Melakukan penghimpunan bahan dan penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA), Rencana Kerja (RENJA), Indikator Kinerja Utama (IKU), Perjanjian Kinerja (PK), Laporan Tahunan Instansi, Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) serta Laporan Kinerja (lkj);
- g. Melakukan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan;
- h. Melakukan pembuatan laporan bulanan dan tahunan; dan
- i. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.

9. KEPALA SUBBAGIAN EVALUASI DAN PELAPORAN

Kepala Subbagian Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan evaluasi dan pelaporan. Dalam melaksanakan tugas pokok Kepala Subbagian Evaluasi dan Pelaporan mempunyai fungsi :

- a. Melakukan penyusunan rencana kerja Subbagian Evaluasi dan Pelaporan;
- b. Melakukan pelaksanaan verifikasi ganti rugi;
- c. Melakukan inventarisasi hasil pengawasan dan tindak lanjut hasil pengawasan;
- d. Melakukan administrasi laporan hasil pengawasan;
- e. Melakukan evaluasi hasil pengawasan;
- f. Melakukan penyusunan statistik hasil pengawasan;
- g. Melakukan fasilitasi tindak lanjut hasil pengawasan;
- h. Melakukan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan;
- i. Melakukan pembuatan laporan bulanan dan tahunan; dan
- j. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.

Sekretariat adalah unsur staf yang dipimpin oleh seorang sekretaris berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Inspektur dan



bertugas menyiapkan bahan koordinasi pengawasan dan memberikan pelayanan administrasi dan fungsional kepada semua unsur di lingkungan Inspektorat:

A. SUB BAGIAN PERENCANAAN, MEMPUNYAI TUGAS:

- a. Melakukan pengoordinasian penyiapan rencana/program kerja pengawasan dan fasilitasi.
- b. Melakukan penyusunan anggaran Inspektorat.
- c. Melakukan penyiapan laporan dan statistic Inspektorat.
- d. Melakukan penyiapan peraturan perundang-undangan.
- e. Melakukan dokumentasi dan pengolahan data pengawasan.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. SUB BAGIAN EVALUASI DAN PELAPORAN, MEMPUNYAI TUGAS:

- a. Melakukan inventarisasian hasil pengawasan dan tindaklanjut hasil pengawasan.
- b. Melakukan pengadministrasian laporan hasil pengawasan.
- c. Melakukan pelaksanaan evaluasi hasil pengawasan.
- d. Melakukan penyusunan statistik hasil pengawasan.
- e. Melakukan penyelenggaraan kerja sama pengawasa.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

C. SUB BAGIAN ADMINISTRASI DAN UMUM, MEMPUNYAI TUGAS:

- a. Melakukan pengelolaan urusan tata usaha, surat menyurat dan kearsipan.
- b. Melakukan pengelolaan administrasi, inventarisasi, pengkajian dan analisis pelaporan.
- c. Melakukan pengelolaan urusan kepegawaian.



- d. Melakukan pengelolaan urusan perlengkapan dan rumah tangga;
- e. Melakukan pengelolaan urusan keuangan.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

D. JABATAN FUNGSIONAL

1. JABATAN FUNGSIONAL AUDITOR

Kelompok Jabatan Fungsional Auditor mempunyai tugas Melaksanakan pengawasan atas penyelenggaraan Teknis Urusan Pemerintah di Daerah. Auditor mempunyai fungsi :

- a. Melakukan reviu Laporan Keuangan;
- b. Melakukan evaluasi Sistem Pengendalian Internal;
- c. Melakukan koordinasi pemeriksaan terpadu;
- d. Melakukan koordinasi penyusunan peraturan perundang-undangan bidang pengawasan;
- e. Melakukan koordinasi penyusunan pedoman/standar di bidang pengawasan;
- f. Melakukan koordinasi program pengawasan;
- g. Melakukan pendampingan, asistensi, dan fasilitasi di bidang pengawasan; dan
- h. Melakukan penyusunan Laporan atas hasil Pemeriksaan.

2. JABATAN FUNGSIONAL PENGAWAS PENYELENGGARAAN URUSAN PEMERINTAHAN DI DAERAH (P2UPD)

Kelompok Jabatan Fungsional Jabatan Fungsional Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Daerah (P2UPD) mempunyai tugas melaksanakan Pengawasan Penyelenggaraan Teknis Urusan di Daerah di luar Pengawasan Keuangan.



Dalam melaksanakan tugas pokok Jabatan Fungsional Jabatan Fungsional Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Daerah (P2UPD) mempunyai fungsi:

- a. Melakukan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah dan desa;
- b. Melakukan reviu rencana kerja anggaran;
- c. Melakukan tindak lanjut pengaduan masyarakat dan pemeriksaan dengan tujuan tertentu;
- d. Melakukan reviu laporan kinerja instansi pemerintah;
- e. Melakukan pengawasan dan pembinaan atas perda dan peraturan Kepala Daerah;
- f. Melakukan pelaksanaan reformasi birokrasi;
- g. Melakukan pengawasan dan pembinaan pelaksanaan Tugas Pembantuan dan Alokasi Dana Desa;
- h. Melakukan pengawasan dalam rangka percepatan menuju *good governance, clean government* dan pelayanan publik;
- i. Melakukan koordinasi pemeriksaan terpadu;
- j. Melakukan koordinasi penyusunan peraturan perundang-undangan bidang pengawasan;
- k. Melakukan koordinasi penyusunan pedoman/standar di bidang pengawasan;
- l. Melakukan koordinasi program pengawasan; dan
- m. Melakukan evaluasi penyelenggaraan teknis pemerintahan di Daerah.

4.6 Lokasi Inspektorat Kabupaten Lamongan

Berikut ini lokasi kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021.



Tabel 4.4 Lokasi Pelayanan

Nama Instansi	Alamat
Inspektorat Kabupaten Lamongan	Jl. Basuki Rahmad No. 209 Lamongan Telp. (0322) 321019 - 321144 Email: inspektorat@lamongankab.go.id Website: www.lamongankab.go.id LAMONGAN

Sumber : Data sekunder diolah.



BAB V

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana telah disampaikan pada bab sebelumnya, bahwa target responden pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021 adalah masyarakat pengguna layanan di Inspektorat Kabupaten Lamongan. Dari hasil kegiatan survei yang telah dilaksanakan, diperoleh data survei **140** responden.

Data survei **140** responden tersebut akan dibahas pada kegiatan pembahasan berikut ini dan jenis pelayanan yang tidak mendapatkan responden selanjutnya tidak akan dilakukan pembahasan.

5.1 Deskripsi Responden

Sebelum melakukan analisis indeks kepuasan masyarakat, akan diulas terlebih dahulu deskripsi dari responden. Deskripsi responden berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, jenis layanan yang diterima.

1. Usia/Umur

Responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi responden usia 18 tahun atau kurang, usia antara 19 tahun sampai dengan 22 tahun, usia antara 23 tahun sampai 34 tahun, usia 35 tahun sampai 44 tahun, usia 45 tahun sampai 54 tahun dan usia 55 tahun atau lebih.

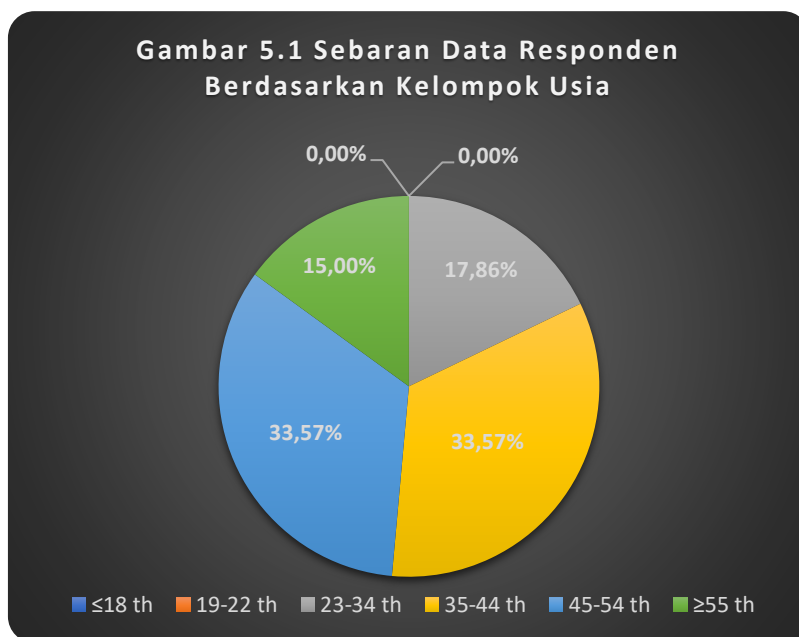


Tabel 5.1 Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia/Umur
(Gabungan/Komposit)

No	Usia/Umur	Frekuensi	Persentase
1	≤18 th	0	0,00%
2	19-22 th	0	0,00%
3	23-34 th	25	17,86%
4	35-44 th	47	33,57%
5	45-54 th	47	33,57%
6	≥55 th	21	15,00%
Jumlah		140	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa data responden berdasarkan kelompok usia mayoritas pada rentang usia 35-44 tahun dan usia 45-54 tahun dengan frekuensi yang sama yaitu 47 responden atau 33,57%, kemudian usia 23-34 tahun dengan frekuensi 25 responden atau 17,86%, usia ≥55 tahun dengan frekuensi 21 responden atau 15,00%, sedangkan responden dengan usia ≤18 tahun dan usia 19-22 tahun tidak ada. Sebagaimana tersaji pada gambar berikut ini.



Sumber: Data primer diolah, 2021



2. Jenis Kelamin

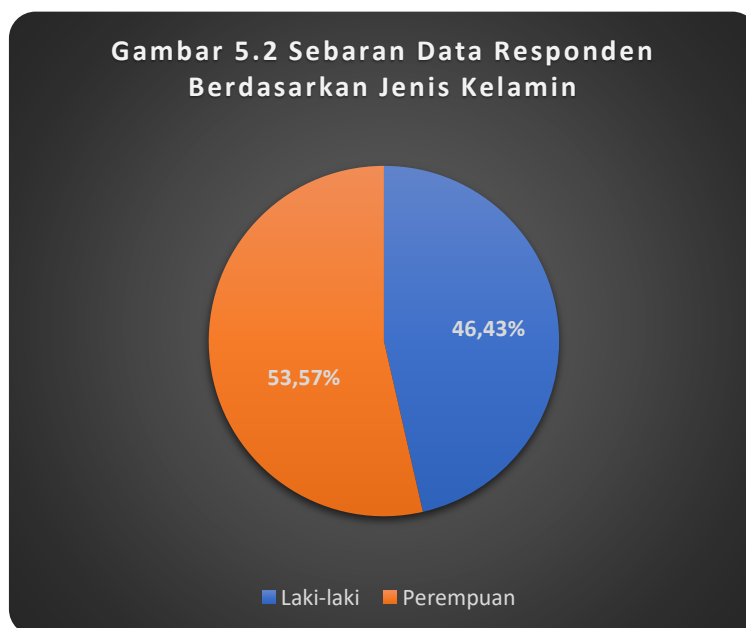
Responden berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan, untuk hasilnya sebagaimana tabel data responden berdasarkan jenis kelamin berikut ini.

Tabel 5.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
(Gabungan/Komposit)

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	65	46,43%
2	Perempuan	75	53,57%
	Jumlah	140	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan frekuensi 75 responden atau 53,57%. Sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi 65 responden atau 46,43%. Dengan demikian diketahui bahwa mayoritas pengguna layanan di Inspektorat Kabupaten Lamongan adalah perempuan.



Sumber: Data primer diolah, 2021



3. Pendidikan

Responden berdasarkan pendidikan terakhir atau latar belakang pendidikan yaitu dari tingkatan SD, SMP, SMA, D1/D2/D3, D4/S1 dan S2 ke atas. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner para responden yang dipilih secara acak diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 5.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir atau Latar Belakang Pendidikan (Gabungan/Komposit)

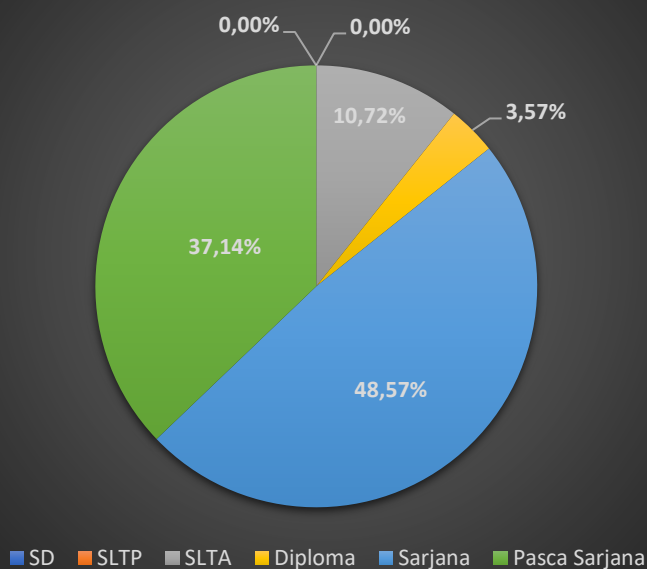
No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	0	0,00%
2	SLTP	0	0,00%
3	SLTA	15	10,72%
4	Diploma	5	3,57%
5	Sarjana	68	48,57%
6	Pasca Sarjana	52	37,14%
	Jumlah	140	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Sebagaimana tabel di atas, data responden berdasarkan Pendidikan terakhir atau latar belakang pendidikan dari 140 responden yang telah dipilih secara acak diperoleh data mayoritas pengguna jasa layanan di Inspektorat Kabupaten Lamongan berpendidikan Sarjana dengan frekuensi 68 responden atau 48,57%, sedangkan secara berturut-turut selanjutnya adalah Pasca Sarjana dengan frekuensi 52 responden atau 37,14%, kemudian responden dengan pendidikan SLTA dengan frekuensi 15 responden atau 10,72%, dan yang berpendidikan Diploma dengan frekuensi 5 responden atau 3,57%, sedangkan responden yang berpendidikan SD serta SLTP tidak ada sebagaimana pada gambar berikut ini.



Gambar 5.3 Sebaran Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan



Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan gambar tersebut, dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden didominasi Sarjana sehingga diharapkan data yang diberikan juga bisa memberikan gambaran terbaik terhadap pelayanan yang selama ini diberikan.

4. Profesi atau Jenis Pekerjaan

Data responden berdasarkan profesi/jenis pekerjaan sebagaimana pada kuesioner yang telah disusun terbagi atas PNS, Guru/PPPK, Kepala Desa/Perangkat Desa, Polri/Jaksa/TNI dan lainnya.

Tabel 5.4 Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan
(Gabungan/Komposit)

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	125	89,29%
2	Guru/PPPK	1	0,71%

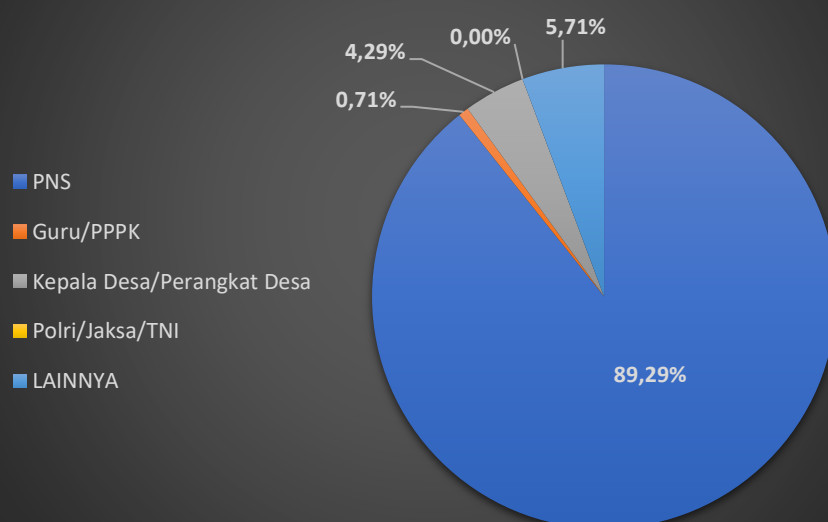


No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
3	Kepala Desa/Perangkat Desa	6	4,29%
4	Polri/Jaksa/TNI	0	0,00%
5	Lainnya	8	5,71%
	Jumlah	140	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pengguna layanan di Inspektorat Kabupaten Lamongan, dari peringkat teratas berprofesi/jenis pekerjaan PNS dengan frekuensi 125 responden atau 89,29%, profesi lainnya (tenaga kontrak, tenaga honorer, CPNS, staf dan lain-lain) dengan frekuensi 8 responden atau 5,71%, Kepala Desa/Perangkat Desa dengan frekuensi 6 responden atau 4,29%, Guru/PPPK dengan frekuensi 1 responden atau 0,71%, sedangkan Polri/Jaksa/TNI tidak ada. Sebagaimana pada gambar berikut.

Gambar 5.4 Sebaran Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan



Sumber: Data primer diolah, 2021



5. Jenis Layanan yang Diterima

Data responden berdasarkan jenis layanan yang diterima sebagaimana pada kuesioner yang telah disusun terbagi atas delapan pilihan jenis layanan dan satu pilihan lainnya untuk jenis layanan yang tidak tercantum pada kuesioner.

Tabel 5.5 Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima
(Gabungan/Komposit)

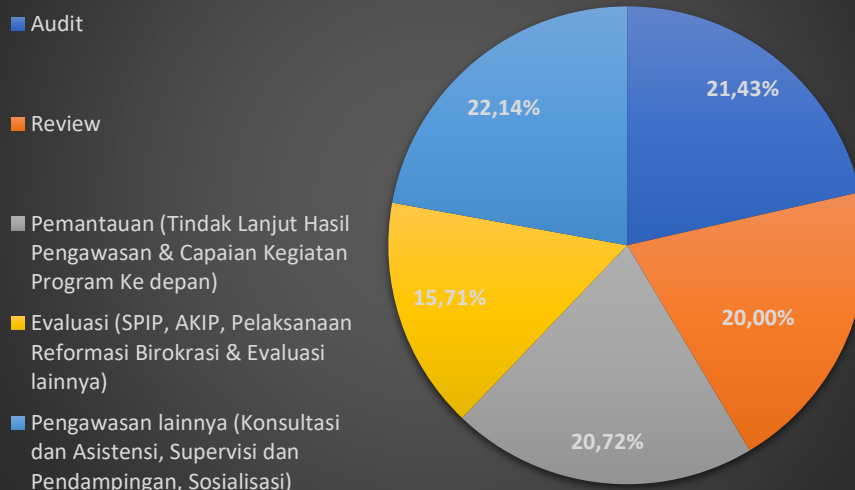
No	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
1	Audit	30	21,43%
2	Review	28	20,00%
3	Pemantauan (Tindak Lanjut Hasil Pengawasan & Capaian Kegiatan Program Ke depan)	29	20,72%
4	Evaluasi (SPIP, AKIP, Pelaksanaan Reformasi Birokrasi & Evaluasi lainnya)	22	15,71%
5	Pengawasan lainnya (Konsultasi dan Asistensi, Supervisi dan Pendampingan, Sosialisasi)	31	22,14%
	Jumlah	140	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Responden berdasarkan jenis layanan yang diterima mayoritas yang diterima adalah layanan Pengawasan lainnya (Konsultasi dan Asistensi, Supervisi dan Pendampingan, Sosialisasi) dengan frekuensi 31 responden atau 22,14%, kemudian layanan Audit dengan frekuensi 30 responden atau 21,43%, layanan Pemantauan (Tindak Lanjut Hasil Pengawasan & Capaian Kegiatan Program Ke depan) dengan frekuensi 29 responden atau 20,72%, layanan Review dengan frekuensi 28 responden atau 20,00%, layanan Evaluasi (SPIP, AKIP, Pelaksanaan Reformasi Birokrasi & Evaluasi lainnya) dengan frekuensi 22 responden atau 15,71%.



Gambar 5.5 Sebaran Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima



Sumber: Data primer diolah, 2021

5.2 Analisis Data dan Pembahasan (Gabungan/Komposit)

Dalam rangka Peningkatan Kinerja, serta melaksanakan fungsinya sebagai *Quality Assurance* (QA) dan *Consulting Service*, Inspektorat Kabupaten Lamongan sangat membutuhkan informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada Perangkat Daerah dan masyarakat/pengguna jasa layanan. Untuk itu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada pengguna layanan/instansi.

Guna memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan Inspektorat Kabupaten Lamongan yang meliputi: Audit, Review, Pemantauan (Tindak Lanjut Hasil Pengawasan & Capaian Kegiatan Program Ke depan), Evaluasi (SPIP, AKIP, Pelaksanaan Reformasi Birokrasi & Evaluasi lainnya), Pengawasan lainnya (Konsultasi dan Asistensi, Supervisi dan Pendampingan, Sosialisasi).



Sebagai indikator dalam pengukuran kualitas pelayanan publik, adalah Pelayanan di Inspektorat Kabupaten Lamongan. Untuk itu dengan mengacu pada Permen PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka dilakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei ini dilakukan kepada masyarakat yang pernah menerima layanan Inspektorat Kabupaten Lamongan. Adapun hasil survei terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan Inspektorat Kabupaten Lamongan sebagai berikut.

Tabel 5.6 Indeks Kepuasan Masyarakat untuk setiap Unsur Pelayanan
Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata-rata)	Nilai Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,26	0,36	81,50	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,36	0,37	84,00	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,27	0,36	81,75	B	Baik
4	Kualitas Pelayanan Online	3,25	0,36	81,25	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,34	0,37	83,50	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,36	0,37	84,00	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,32	0,37	83,00	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,78	0,42	94,50	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,19	0,35	79,75	B	Baik
	Jumlah	30,13		753,25		
	Nilai IKM	3,35		83,69	B	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2021



Berdasarkan tabel tersebut, bisa lihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021 dengan 9 (sembilan) unsur-unsurnya diperoleh hasil sebagai berikut ini:

1. Pertama **persyaratan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,26 dengan nilai tertimbang 0,36 dan nilai konversi 81,50 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
2. Kedua **sistem, mekanisme dan prosedur**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,36 dengan nilai tertimbang 0,37 dan nilai konversi 84,00 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
3. Ketiga **waktu penyelesaian**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,27 dengan nilai tertimbang 0,36 dan nilai konversi 81,75 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
4. Keempat **Kualitas Pelayanan Online**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,25 dengan nilai tertimbang 0,36 dan nilai konversi 81,25 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
5. Kelima **produk spesifikasi jenis pelayanan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,34 dengan nilai tertimbang 0,37 dan nilai konversi 83,50 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
6. Keenam **kompetensi pelaksana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,36 dengan nilai tertimbang 0,37 dan nilai konversi 84,00 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
7. Ketujuh **perilaku pelaksana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,32 dengan nilai tertimbang 0,37 dan nilai konversi 83,00 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
8. Kedelapan **penanganan pengaduan, saran dan masukan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,78 dengan nilai tertimbang 0,42 dan nilai konversi 94,50 serta mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.



9. Kesembilan **sarana dan prasarana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,19 dengan tertimbang 0,35 dan nilai konversi 79,75 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.

Berdasarkan IKM untuk sembilan unsur pelayanan tersebut, diperoleh data rata-rata dengan kinerja yang baik, dan terdapat 1 (satu) unsur dengan mutu pelayanan A (sangat baik) yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Bagi semua unsur tersebut harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

Sedangkan, bagi 8 (delapan) unsur pelayanan dengan kinerja pelayanan B (baik) seperti: unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme dan prosedur, unsur waktu penyelesaian, unsur kualitas pelayanan online, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kompetensi pelaksana, unsur perilaku pelaksana dan unsur sarana dan prasarana walaupun dengan mutu B (baik) perlu untuk ditingkatkan dan diantaranya perlu untuk dilakukan evaluasi serta disusun suatu program/kegiatan.

Maka, untuk memperdalam analisis data akan dibahas setelah tabel pernyataan keluhan responden disajikan. Kemudian berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa hasil dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Inspektorat Kabupaten Lamongan memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **83,69** atau masuk dalam kategori kinerja **B (BAIK)**.

Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,35. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori **Baik**, namun masih perlu peningkatan pelayanan khususnya pada unsur dengan peringkat nilai 3 (tiga) terbawah.



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) INSPEKTORAT KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2021		
NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PENGAWASAN	
83,69	RESPONDEN	
	JUMLAH : 140 orang	
	JENIS KELAMIN : L = 65 orang P = 75 orang	
	PENDIDIKAN : SD = 0 orang SLTP = 0 orang SLTA = 15 orang Diploma = 5 orang Sarjana = 68 orang Pasca Sarjana = 52 orang	
	Periode Survei : Tahun 2021	
	TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

Gambar 5.6 Format Publikasi IKM di Ruang Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2021

Pada bagian pembahasan ini, untuk memperoleh gambaran secara obyektif kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, maka berdasarkan hasil survei di lapangan, diperoleh data atau informasi yang telah dikumpulkan dari pernyataan terbuka yang disampaikan oleh responden mengenai keluhan dan saran serta rekomendasi terhadap pelayanan Inspektorat Kabupaten Lamongan, sebagai berikut.



1. Keluhan responden terhadap pelayanan

Keluhan yang dialami masyarakat/responden selama mendapatkan pelayanan diberikan dalam bentuk pernyataan yang telah dirangkum sebagai berikut.

Tabel 5.7 Keluhan Responden terhadap Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Keluhan Responden
1	Persyaratan	1) Jangan terlalu bertele-tele dalam menanyakan hal yang sudah dilaksanakan 2) Agar lebih mudah dihubungi 3) Kurang sosialisasi 4) Seringnya permintaan laporan-laporan 5) Terkait review SAKIP, sering diminta kecukupan data yang sebenarnya sudah dicukupi diawal 6) Sering kali permintaan data secara mendadak
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Mohon pengawasan selalu diberikan pembinaan 2) Waktu yang diberikan terlalu singkat ketika ada permintaan data 3) Waktu kurang untuk tindak lanjut revidi
3	Waktu Penyelesaian	1) Kurang cepat untuk menjawab pertanyaan untuk konsultasi via wa 2) Ketidak tepatan waktu 3) Kecepatan waktu 4) Agak lambat dalam hal pelayanan 5) Perlunya respon aduan yang cepat
4	Kualitas Pelayanan Online	1) Pelayanan online sering terhambat
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1) Kurangnya frekuensi Sosialisasi dan pendampingan tentang revidi dan evaluasi SAKIP, RB dan ZI pada setiap level jabatan, tidak hanya tertumpu pada Kasubag perencanaan dan evaluasi saja 2) Pemeriksaan di instansi kami selalu di akhir tahun 3) Sosialisasi dan kontrol terkait Penilaian RB dan ZI kurang 4) Perlu adanya sosialisasi terkait penegakan korupsi 5) Personil Inspektorat melakukan kunjungan ke dinas hanya pada saat pembinaan (1 tahun satu kali) 6) Mohon untuk temuan agar di berikan pengarahan 7) Mohon untuk selalu memfasilitasi 8) Mohon tanggapan dari desa untuk perlu pembinaan 9) Mohon pemeriksaan ke desa agar diberikan pembinaan diarahkan ke depan untuk lebih baik 10) Supaya terkait edukasi pelayanan lebih ditingkatkan 11) Temuan desa mohon untuk dibimbing
6	Kompetensi Pelaksana	1) Pengawasan dan audit kurang akurat 2) Pelayanan kurang maksimal 3) Ketika kita meminta petunjuk terkait Mitigasi Resiko, kami tidak mendapat penjelasan sama sekali malah diberi contoh dokumen OPD lain.



No.	Unsur Pelayanan	Keluhan Responden
7	Perilaku Pelaksana	1) Dalam pelayanan kesopanan dan keramahan kurang 2) Petugas pelayanan lebih murah senyum 3) Pelayanan kurang ramah
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1) Kurangnya layanan konsultasi dan aduan melalui media online 2) Penanganan pengaduan lebih dimaksimalkan 3) Pada penanganan pengaduan kurang maksimal 4) Penanganan pengaduan
9	Sarana dan Prasarana	1) Mohon ada petugas duta layanan yang bisa membantu mengarahkan jika tamu ada keperluan

Sumber: Data primer diolah, 2021

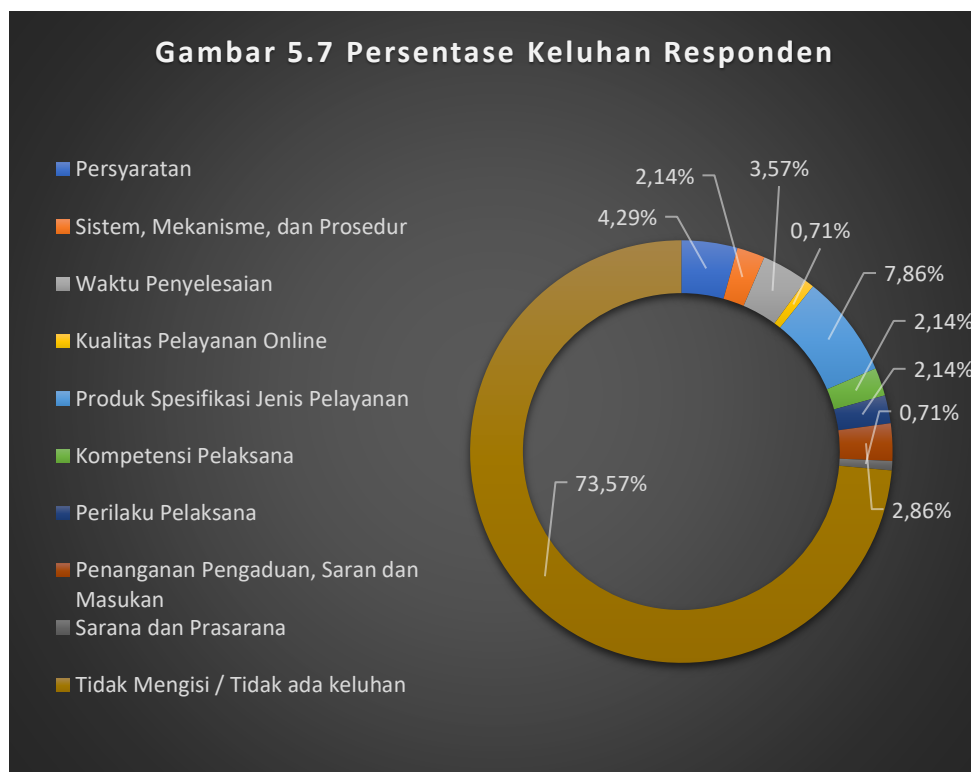
Berdasarkan tabel tersebut, adanya keluhan-keluhan responden bisa dirangkum ke dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 5.8 Frekuensi Keluhan Responden

No	Unsur Pelayanan	Frekuensi Keluhan	Persentase
1	Persyaratan	6	4,29%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3	2,14%
3	Waktu Penyelesaian	5	3,57%
4	Kualitas Pelayanan Online	1	0,71%
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	11	7,86%
6	Kompetensi Pelaksana	3	2,14%
7	Perilaku Pelaksana	3	2,14%
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	2,86%
9	Sarana dan Prasarana	1	0,71%
10	Tidak Mengisi / Tidak ada keluhan	103	73,58%
JUMLAH		140	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa dari 140 responden penelitian ini, mayoritas pernyataan keluhan responden terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan frekuensi 11 responden atau 7,86%, sedangkan sebanyak 103 responden atau 73,58% tidak mengisi/tidak ada keluhan.



Gambar 5.7 Persentase Keluhan Responden

Sumber: Data primer diolah, 2021

Keluhan yang terkait dengan unsur sarana dan prasarana diantaranya adalah responden *memohon ada petugas duta layanan yang bisa membantu mengarahkan jika tamu ada keperluan*. Kemudian keluhan yang terkait dengan unsur kualitas pelayanan online *pelayanan online sering terhambat*.

Keluhan selanjutnya terkait dengan unsur persyaratan yaitu *Terkait review SAKIP, sering diminta kecukupan data yang sebenarnya sudah dicukupi diawal. Jangan terlalu bertele-tele dalam menanyakan hal yang sudah dilaksanakan. Sering kali permintaan data secara mendadak*.

Berdasarkan keluhan-keluhan di atas, dari beberapa unsur tersebut, perlu dimasukkan ke dalam tabel rencana tindak lanjut perbaikan dengan program yang tepat. Unsur-unsur prioritas yang dimaksud adalah unsur sarana-prasarana, kualitas pelayanan online dan persyaratan.



2. Saran atau masukan responden terhadap pelayanan

Saran responden merupakan masukan yang ingin disampaikan dalam rangka perbaikan pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk pernyataan yang dirangkum sebagai berikut.

Tabel 5.9 Saran / Masukan Responden terhadap Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Saran / Masukan Responden
1	Persyaratan	1) Perlu diadakan sosialisasi sehingga pemahaman terkait RB dan ZI dapat menyeluruh 2) Perlu adanya Sosialisasi dan pendampingan tentang reviu dan evaluasi SAKIP, RB dan ZI secara berkala pada setiap level jabatan yang terlibat 3) Hendaknya dalam pelaksanaan review selanjutnya cukup menyerahkan data terbaru
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Mungkin, pemeriksaan bisa dilakukan di tengah tahun 2) Jadwal visitasi berkala 3) Mohon kalau jadwal sudah ditetapkan untuk pelaksanaan sesuai dengan jadwal 4) Perlu ditingkatkan intensitas sosialisasi terkait korupsi 5) Lebih sering melakukan pembinaan, kalau ada ketentuan baru diharapkan secepatnya disosialisasikan baik secara langsung maupun lewat surat 6) Sering-sering mengadakan pembinaan
3	Waktu Penyelesaian	1) Laporan cepat selesai 2) Agar adanya tenggat waktu yang cukup 3) Adanya waktu yang cukup untuk mempersiapkan pelaksanaan reviu 4) Segera cepat di tindak lanjuti
4	Kualitas Pelayanan Online	1) Kualitas pelayanan online di inspektorat lebih ditingkatkan 2) Mohon kualitas pelayanan online di Inspektorat lebih ditingkatkan 3) Optimalisasi Pemanfaatan sarana IT 4) Perlu peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi yang ada 5) Perbanyak layanan konsultasi dan aduan melalui media online 6) Hasil reviu/evaluasi bisa dilakukan secara online untuk mudah diketahui dan diakses
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1) Pertahankan apa yang sudah baik dan tingkatkan 2) Pelayanan harus ditingkatkan 3) Kualitas pelayanan dijaga dan dimaksimalkan 4) Kualitas pelayanan saat konsultasi lebih ditingkatkan 5) Layanan yang diberikan harus semakin lebih baik 6) Perlu dipertahankan 7) Tingkatkan kinerja audit 8) Pengawasan diberikan pembinaan 9) Tetap menjaga mutu pelayanan 10) Sudah baik dan dilanjutkan 11) Selalu adanya pembinaan



No.	Unsur Pelayanan	Saran / Masukan Responden
		12) Semoga bisa semakin berkembang 13) Bisa berkonsultasi 14) Kualitas layanan lebih ditingkatkan lagi 15) Semoga dapat lebih baik lagi dan dapat inovatif lagi 16) Semakin di tingkatkan pendampingannya 17) Semoga lebih baik lagi 18) Harus lebih di tingkatkan lagi 19) Ditingkatkan agar lebih baik lagi 20) Dibantu terkait administrasi / proses ketika ada kendala 21) Perbaiki pelayanan lebih baik lagi 22) Pertahankan terus 23) Mohon di pertahankan 24) Mudah2an ke depan bisa terus bekerjasama dg baik. Terutama untuk pendampingan ZI dan RB 25) Pelayanan kepada masyarakat lebih ditingkatkan 26) Lebih sering pendampingan 27) Pengawasan ke desa dapat memberikan pembinaan 28) Lebih ditingkatkan bimbingan ke jajaran di bawahnya 29) Agar pelayanan lebih ditingkatkan dengan baik 30) Jaga kualitas yang sudah terlaksana dengan baik 31) Lebih meningkatkan pelayanan 32) Pelayanan yang sudah bagus supaya dipertahankan 33) Lebih ditingkatkan 34) Ok pelayanan dingkatkn lebih baik lagi 35) Semoga kedepannya makin bagus dan lebih ditingkatkan lagi 36) Semoga kedepan bisa lebih ditingkatkan lagi 37) Lebih ditingkatkan kembali 38) Ditingkatkan lagi 39) Peningkatan layanan 40) Agar lebih ditingkatkan demi pengguna layanan kepada masyarakat 41) Tingkatkan kualitas pelayanan 42) Pelayanannya untuk lebih ditingkatkan 43) Tetap dipertahankan dan senatisa ditingkatkan 44) Semoga ke depan lebih baik 45) Terus di tindak lanjuti 46) Pendampingan dan arahan dar inspektorat tetap kita perlukan agar kegiatan berjalan lancar dan aman 47) Diharapkan adanya pembinaan terkait pemeriksaan BPK, sehingga kesalahan atau temuan BPK bisa diminimalisir 48) Pembinaan dan pengawasan selalu didampingi 49) Dibimbing dan dibina 50) Terus ditingkatkan Pelayanannya 51) Pertahankan yang sudah baik 52) Tingkatkan lebih maju 53) Yang sudah baik dipertahankan 54) Pelayanan inspektorat tambah baik lagi 55) Lebih baik lagi kedepannya 56) Dilakukan pendampingan kegiatan sehingga dalam pelaksanaannya



No.	Unsur Pelayanan	Saran / Masukan Responden
		kinerja kegiatan dan peneyerapan anggaran dapat tercapai sesuai dengan ketentuan dalam melaksanakan audit pemeriksaan sebaiknya ada form pemeriksaan yang baku sehingga antara auditor yang satu dengan yang lain terdapat persepsi yang sama dalam melakukan audit pemeriksaan
		57) Pelayanan sudah sangat memuaskan dan lebih ditingkatkan kedepannya
6	Kompetensi Pelaksana	1) Memberikan informasi terkait jenis layanan layanan inspektorat 2) Untuk lebih meningkatkan petugas dalam pelayanan 3) Kemampuan dan kompetensi petugas yang sudah baik agar dipertahankan dan kedepan untuk ditingkatkan 4) Peningkatan SDM 5) Peningkatan kompetensi petugas dalam pelayanan 6) Supaya supervisi lebih ditingkat lagi 7) Dalam memberikan penjelasan tentang pengadaan barang dan jasa serta aturan perpajakan mohon didasari regulasi yang jelas 8) Perlu ditingkatkan SDM 9) Tetap menjaga profesionalisme dalam menjalankan tugas 10) Tingkatkan pelayanan dan SDM 11) Sering diikutkan pelatihan pelayanan prima 12) Memperbanyak intensitas pengawasan 13) Peningkatan Personil dan SDM 14) Perlu ditingkatkan SDM nya 15) Bergerak cepat dan cekatan 16) Hendaknya Irban lebih memahami dokumen dari pada OPD yg di review
7	Perilaku Pelaksana	1) Pelayanan kesopanan dan keramahan perlu ditingkatkan 2) Tetap semangat memberikan pembinaan 3) Tolong kalau tugas audit jangan main hp 4) Selalu semangat bekerja 5) Selalu semangat dalam melaksanakan tugas
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1) Ada fasilitas WA untuk pengaduan dan pengajuan pertanyaan 2) Ada WA untuk pengaduan dan pengajuan pertanyaan 3) Semoga bisa lebih maksimal dalam penanganan pengaduan 4) Harus ada TL pengaduan
9	Sarana dan Prasarana	1) Peningkatan kompetensi SDM secara menyeluruh & sarana prasarana 2) Beberapa sarana pelayanan masih perlu ada perbaikan/penambahan fasilitas sehingga bisa menjadi tempat pelayanan yang benar-benar nyaman. 3) Peningkatan sektor sarana dan prasarana 4) Perlu adanya klinik konsultasi 5) Supaya diberikan sarana dan prasarana bagi tim periksa dan yg diperiksa diberikan wawasan/pembinaan

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel tersebut, saran/masukan dari responden bisa dirangkum ke dalam tabel sebagai berikut.

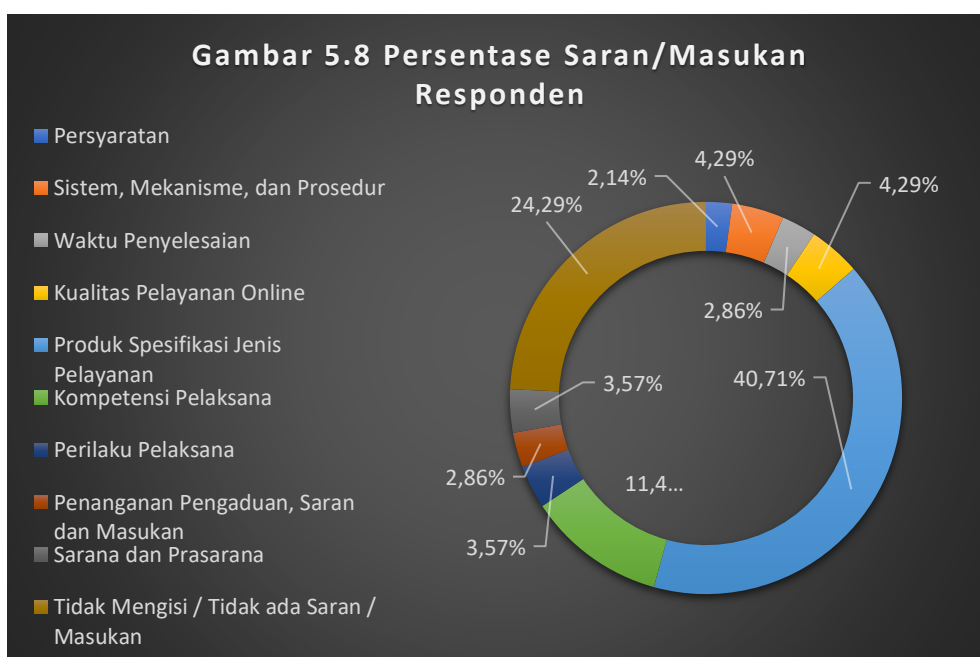


Tabel 5.10 Frekuensi Saran / Masukan Responden

No	Unsur Pelayanan	Frekuensi Saran	Persentase
1	Persyaratan	3	2,14%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	6	4,29%
3	Waktu Penyelesaian	4	2,86%
4	Kualitas Pelayanan Online	6	4,29%
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	57	40,71%
6	Kompetensi Pelaksana	16	11,43%
7	Perilaku Pelaksana	5	3,57%
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	2,86%
9	Sarana dan Prasarana	5	3,57%
10	Tidak Mengisi / Tidak ada Saran / Masukan	34	24,29%
	JUMLAH	140	100,00%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa dari 140 responden, diperoleh mayoritas saran/masukan responden terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan frekuensi 57 responden atau 40,71% sedangkan sebanyak 34 responden atau 24,29% tidak mengisi/tidak memberikan saran/masukan.



Gambar 5.8 Persentase Saran/Masukan Responden

Sumber: Data primer diolah, 2021



3. Apresiasi responden terhadap pelayanan

Apresiasi responden merupakan ungkapan kepuasan yang disampaikan dalam rangka penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk pernyataan yang dirangkum sebagai berikut.

Tabel 5.11 Apresiasi Responden terhadap Pelayanan (Gabungan/Komposit)

No.	Unsur Pelayanan	Frekuensi/Apresiasi Responden
1	Persyaratan	-
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	-
3	Waktu Penyelesaian	1) <i>Layanan cepat dan responsif</i> 2) <i>Kecepatan dalam menanggapi permasalahan cukup tenang</i>
4	Kualitas Pelayanan Online	1) <i>Pelayanan online sudah cukup baik</i>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1) <i>Great</i> 2) <i>Luar biasa</i> 3) <i>Sangat baik</i> 4) <i>Lanjutkan</i> 5) <i>Good Job inspektorat</i> 6) <i>Respon terhadap konsultasi sangat cepat</i> 7) <i>Cukup baik</i> 8) <i>Baik</i> 9) <i>Sudah sesuai harapan dan pencapaian yg cukup bagus</i> 10) <i>Baik</i> 11) <i>Sudah baik untuk pelayanan konsultasi</i> 12) <i>Sangat baik</i> 13) <i>Sangat bagus</i> 14) <i>Pelayanan sangat baik</i> 15) <i>Kinerjanya sangat baik</i> 16) <i>Baik</i> 17) <i>Sangat baik</i> 18) <i>Sudah bagus/memadai</i> 19) <i>Sangat baik</i> 20) <i>Sangat baik dalam melayani konsultasi</i> 21) <i>Pelayanan sudah baik</i> 22) <i>Respon yang diberikan baik sekali</i> 23) <i>Audit dengan memberikan umpan balik hasil audit yang sangat bagus.</i> 24) <i>Pelayanan sudah sangat memuaskan</i> 25) <i>Semangat untuk pelayanan prima dan lebih baik lagi!!</i> 26) <i>Pelayanan dan kinerja sudah bagus.</i> 27) <i>Terimakasih sudah di fasilitasi</i> 28) <i>YES dengan kinerjanya</i> 29) <i>Baik</i> 30) <i>Good attitude</i> 31) <i>Pelayanan prima</i> 32) <i>PELAYANAN SUDAH OK</i>



No.	Unsur Pelayanan	Frekuensi/Apresiasi Responden
		33) Cukup baik 34) Sangat baik 35) Selama ini layanan yang diberikan sangat membantu di instansi dan khususnya bagian saya bekerja 36) Good job inspektorat Lamongan 37) Baik 38) Good job. Trimakasih bimbingannya 39) Terimakasih atas pemantauan dan pengawasan yang dilakukan oleh inspektorat, sehingga program kegiatan berjalan dengan lancar dan tepat waktunya. 40) Terimakasih atas pelayanan yang sangat baik 41) Sudah baik 42) Sangat bagus 43) Nihil 44) Sangat baik 45) Memuaskan 46) Baik 47) Sangat bagus 48) Good 49) Sudah berjalan dengan baik 50) Sangat baik dan mudah dimengerti 51) Baik 52) Bagus 53) Tetap semangat 54) Sangat baik 55) Inspektorat Kab Lamongan memang Hebat 56) Baik 57) Semoga inspektorat ke depannya semakin jaya dan sukses dalam mengemban tugas 58) Semoga hasil bekerja dicatat sebagai amal ibadah 59) Layanan sangat memuaskan 60) Sangat super 61) Sangat puas 62) Mantap 63) Terimakasih sudah memberikan pelayanan yang sangat memuaskan dan kedepannya menjadi contoh OPD lain. 64) Sangat membantu 65) Tetap menjaga kualitas pelayanan 66) Baik dan patut dipertahankan 67) Bagus 68) Inspektorat Kab. Lamongan sudah bagus 69) Megilan 70) Terimakasih selalu memberikan solusi ketika ada permasalahan. 71) Pelayanan inspektorat sangat baik 72) Semoga APIP semakin mantab 73) Cukup baik dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. 74) KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN SUDAH BAIK



No.	Unsur Pelayanan	Frekuensi/Apresiasi Responden
6	Kompetensi Pelaksana	1) <i>Petugas inspektorat sangat kompeten dan ramah dalam memberikan pelayanan</i> 2) <i>SANGAT BAIK ATAS BIMBINGAN</i> 3) <i>Petugas inspektorat sangat kompeten dalam memberikan pelayanan</i> 4) <i>Petugas kompeten</i> 5) <i>AUDITOR SUDAH MENJALANKAN TUGAS SESUAI DENGAN TUPOKSINYA</i> 6) <i>Tim inspektorat solid</i> 7) <i>Terimakasih kepada seluruh tim Inspektorat Kab Lamongan yang sudah memberikan banyak bimbingan, konsultasi dll kepada kami</i> 8) <i>Pendampingan yg sangat kompeten</i> 9) <i>Kaitannya pembinaan maturitas dan LKJIP sudah membanggakan.</i> 10) <i>Sangat bagus dan berkompeten</i> 11) <i>Semoga selalu menjadi terbaik</i> 12) <i>Saya kira sudah bagus</i> 13) <i>Saling Koordinasi dengan baik</i> 14) <i>Tetap semangat dalam menjalankan tugas</i>
7	Perilaku Pelaksana	1) <i>Terimakasih atas respon cepat dan sabar yang telah diberikan untuk kami</i> 2) <i>Pelayanan yang ramah, mudah dan respon yang cepat</i> 3) <i>Petugas yang sopan dan ramah</i> 4) <i>Tetap semangat agar menjadi lebih lebih baik lagi</i>
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1) <i>Penanganan pengaduan sangat baik</i> 2) <i>Pelayanan & pengaduan ditangani lebih baik lagi</i>
9	Sarana dan Prasarana	1) <i>Sangat mendukung SKM ini</i> 2) <i>Adanya survey kepuasan masyarakat semoga bisa meningkatkan kinerja dan pelayanan Inspektorat kepada OPD dan masyarakat</i> 3) <i>Dengan adanya SKM bisa membantu meningkatkan pelayanan inspektorat</i>
	Jumlah Apresiasi	100 Responden
	Jumlah Responden	140 Responden
	Prosentase Apresiasi Responden	71,43%
	Responden yang tidak menjawab/mengisi terkait Apresiasi	28,57%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel apresiasi responden terhadap pelayanan dari 140 responden jumlah apresiasi yang disampaikan sebanyak 100 apresiasi responden



atau 71,43% sedangkan responden yang tidak menjawab/tidak mengisi terkait apresiasi sebanyak 40 atau 28,57%.

Dan sesuai data tabel tentang keluhan, saran dan apresiasi masyarakat terhadap pelayanan di Inspektorat Kabupaten Lamongan, jika dikelompokkan secara umum diperoleh data mayoritas keluhan terkait dengan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur persyaratan dan unsur waktu. Kemudian untuk saran atau masukan yang diberikan responden mayoritas terkait dengan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kompetensi pelaksana, dan unsur kualitas pelayanan online serta unsur sistem, mekanisme dan prosedur.

Selain keluhan dan saran juga terdapat apresiasi atau pernyataan responden terhadap kinerja pelayanan Inspektorat Kabupaten Lamongan yang sudah baik secara umum maupun khusus diantaranya: *Terimakasih kepada seluruh tim Inspektorat Kabupaten Lamongan yang sudah memberikan banyak bimbingan, konsultasi dan lain-lain kepada kami, petugas Inspektorat sangat kompeten dan ramah dalam memberikan pelayanan, terimakasih atas pemantauan dan pengawasan yang dilakukan oleh inspektorat, sehingga program kegiatan berjalan dengan lancar dan tepat waktunya, sangat mendukung SKM ini, adanya survey kepuasan masyarakat semoga bisa meningkatkan kinerja dan pelayanan Inspektorat kepada OPD dan masyarakat, dengan adanya SKM bisa membantu meningkatkan pelayanan inspektorat.*

5.3 Perbandingan IKM Inspektorat Kabupaten Lamongan

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021, maka dapat dilihat bahwa perbandingan IKM untuk setiap unsur pelayanan sebagaimana tabel berikut.



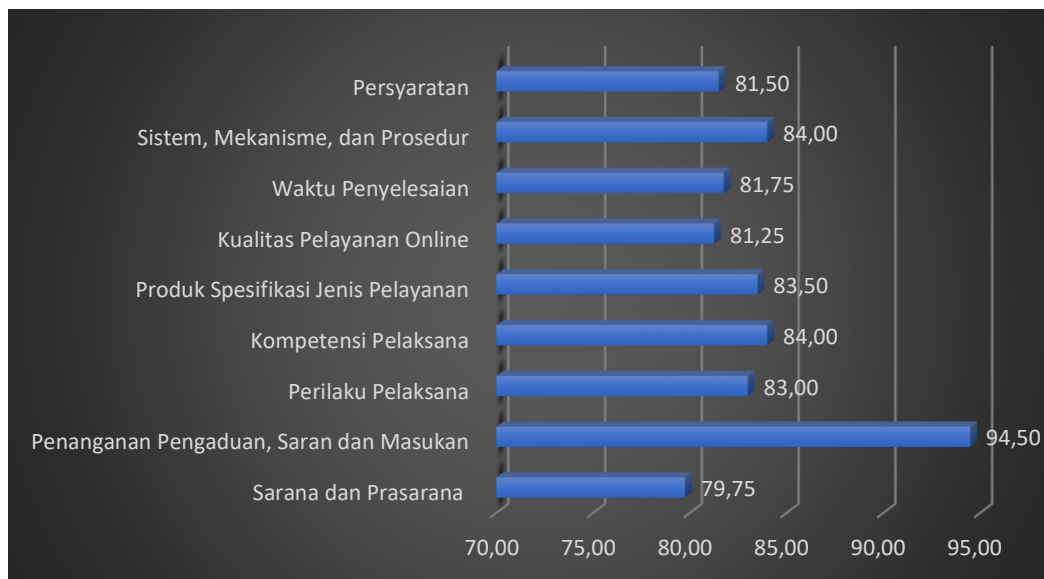
Tabel 5.12 Perbandingan IKM Setiap Unsur Pelayanan
Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	IKM
1	Persyaratan	81,50
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,00
3	Waktu Penyelesaian	81,75
4	Kualitas Pelayanan Online	81,25
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,50
6	Kompetensi Pelaksana	84,00
7	Perilaku Pelaksana	83,00
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,50
9	Sarana dan Prasarana	79,75

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa 3 (tiga) unsur dengan IKM **tertinggi** yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai IKM 94,50, kemudian unsur sistem mekanisme dan prosedur dan unsur kompetensi pelaksana sama-sama dengan nilai IKM 84,00.

Sedangkan 3 (tiga) unsur dengan IKM **terendah** adalah unsur sarana dan prasarana dengan nilai IKM 79,75, kemudian unsur kualitas pelayanan online dengan nilai IKM 81,25 dan unsur persyaratan dengan nilai IKM 81,50, sebagaimana juga tersaji pada gambar berikut.



Gambar 5.9 Perbandingan IKM setiap Unsur Pelayanan

Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021

Sumber: Data primer diolah, 2021

5.4 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

Setelah diperoleh hasil survei dan pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Kabupaten Lamongan, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang di survei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri. Analisa masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

Analisa ini bertujuan untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan Persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa



univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif.

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu penyelesaian, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui kedua analisa ini, hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kabupaten Lamongan tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka Survei Kepuasan Masyarakat), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kabupaten Lamongan dituangkan dalam tabel selanjutnya.

Berdasarkan IKM untuk sembilan unsur pelayanan tersebut, diperoleh data rata-rata dengan kinerja yang baik, dan terdapat 1 (satu) unsur dengan mutu pelayanan A (sangat baik) yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Bagi semua unsur tersebut harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

Sedangkan, bagi 8 (delapan) unsur pelayanan dengan kinerja pelayanan B (baik) seperti: unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme dan prosedur, unsur



waktu penyelesaian, unsur kualitas pelayanan online, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kompetensi pelaksana, unsur perilaku pelaksana dan unsur sarana dan prasarana walaupun dengan mutu B (baik) perlu untuk ditingkatkan dan diantaranya perlu untuk dilakukan evaluasi serta disusun suatu program/kegiatan.

Maka, 3 (tiga) unsur dengan IKM **terendah** akan disusun sebagai program/kegiatan unsur-unsur prioritas yaitu **1) unsur sarana dan prasarana, 2) unsur kualitas pelayanan online dan 3) unsur persyaratan**. Sebagaimana tersaji pada tabel rencana tindak lanjut berikut ini.

Tabel 5.13 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

Survei Kepuasan Masyarakat di Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU (BULAN)												PENANGGUNG JAWAB
1	Sarana dan Prasarana	Peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pelayanan, misalnya disediakan <i>klินิก konsultasi Inspektorat</i> .	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bagian terkait
2	Kualitas Pelayanan Online	Pembuatan sistem informasi manajemen konsultasi, review/evaluasi dan pengawasan yang terintegrasi.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bagian terkait
3	Persyaratan	Penambahan jumlah/frekuensi jadwal sosialisasi dan pendampingan pada setiap level jabatan.	v	v	v	v	v	v							Bagian terkait

Sumber: Data primer diolah, 2021



Pada tabel di atas merupakan rencana tindak lanjut perbaikan terhadap hasil SKM Tahun 2021. Terdapat 3 (tiga) unsur prioritas dalam perbaikan. Unsur **sarana dan prasarana** direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka menengah (dua belas bulan) dengan program atau kegiatan: Peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pelayanan, misalnya disediakan *klinik konsultasi Inspektorat*, dengan penanggungjawab pimpinan pada bagian terkait.

Rencana tindak lanjut perbaikan untuk unsur selanjutnya dengan target perbaikan jangka menengah (dua belas bulan) yaitu: unsur **kualitas pelayanan online** dengan program atau kegiatan: Pembuatan sistem informasi manajemen konsultasi, review/evaluasi dan pengawasan yang terintegrasi, dengan penanggungjawab pimpinan pada bagian terkait.

Program/kegiatan berikutnya dengan target perbaikan jangka pendek (enam bulan) adalah unsur **persyaratan** dengan program atau kegiatan: Penambahan jumlah/frekuensi jadwal sosialisasi dan pendampingan pada setiap level jabatan, dengan penanggungjawab pimpinan pada bagian terkait.

Bila ditinjau dengan menggunakan analisa bivariat maka dapat dijelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Prioritas unsur dengan nilai IKM terendah adalah sarana dan prasarana, walaupun hasil kinerja yang diperoleh tergolong baik namun menjadi unsur prioritas yang harus ditingkatkan karena secara langsung berhubungan dengan unsur-unsur lainnya diantaranya unsur kualitas pelayanan online.

Jadi perlu adanya program atau kegiatan yang bersifat segera untuk mempercepat upaya perbaikan berkelanjutan terhadap pelayanan agar tercipta pelayanan publik yang semakin prima.



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Inspektorat Kabupaten Lamongan Tahun 2021 yang mengacu pada Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan 9 (sembilan) unsur pelayanan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa diperoleh IKM setiap unsur pelayanan, yaitu:
 - a. Pertama **persyaratan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,26 dengan nilai tertimbang 0,36 dan nilai konversi 81,50 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
 - b. Kedua **sistem, mekanisme dan prosedur**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,36 dengan nilai tertimbang 0,37 dan nilai konversi 84,00 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
 - c. Ketiga **waktu penyelesaian**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,27 dengan nilai tertimbang 0,36 dan nilai konversi 81,75 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
 - d. Keempat **Kualitas Pelayanan Online**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,25 dengan nilai tertimbang 0,36 dan nilai konversi 81,25 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
 - e. Kelima **produk spesifikasi jenis pelayanan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,34 dengan nilai tertimbang 0,37 dan nilai konversi 83,50 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.



- f. Keenam **kompetensi pelaksana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,36 dengan nilai tertimbang 0,37 dan nilai konversi 84,00 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
 - g. Ketujuh **perilaku pelaksana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,32 dengan nilai tertimbang 0,37 dan nilai konversi 83,00 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
 - h. Kedelapan **penanganan pengaduan, saran dan masukan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,78 dengan nilai tertimbang 0,42 dan nilai konversi 94,50 serta mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
 - i. Kesembilan **sarana dan prasarana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,19 dengan tertimbang 0,35 dan nilai konversi 79,75 serta mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
2. Bahwa hasil dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Inspektorat Kabupaten Lamongan memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **83,69** atau masuk dalam kategori kinerja **B (BAIK)**.
 3. Bahwa diperoleh data 3 (tiga) unsur dengan IKM **tertinggi** yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai IKM 94,50, kemudian unsur sistem mekanisme dan prosedur dan unsur kompetensi pelaksana sama-sama dengan nilai IKM 84,00. Sedangkan 3 (tiga) unsur dengan IKM **terendah** adalah unsur sarana dan prasarana dengan nilai IKM 79,75, kemudian unsur kualitas pelayanan online dengan nilai IKM 81,25 dan unsur persyaratan dengan nilai IKM 81,50.

6.2 Rekomendasi dan Saran

Rekomendasi dan Saran ditetapkan sesuai dengan tabel rencana tindak lanjut dan perbaikan pada bab sebelumnya. Terdapat 3 (tiga) unsur prioritas dalam perbaikan, yaitu: unsur sarana dan prasarana, unsur kualitas pelayanan online, dan



unsur persyaratan. Dan rekomendasinya sebagai berikut:

1. Unsur **sarana dan prasarana**, direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka menengah (dua belas bulan) dengan program atau kegiatan: Peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pelayanan, misalnya disediakan *klinik konsultasi Inspektorat*, dengan penanggungjawab pimpinan pada bagian terkait.
2. Unsur **kualitas pelayanan online**, rencana tindak lanjut dengan target perbaikan jangka menengah (dua belas bulan) dan program atau kegiatan: Pembuatan sistem informasi manajemen konsultasi, review/evaluasi dan pengawasan yang terintegrasi, dengan penanggungjawab pimpinan pada bagian terkait.
3. Unsur **persyaratan**, rencana program/kegiatan dengan target perbaikan jangka pendek (enam bulan) yaitu: Penambahan jumlah/frekuensi jadwal sosialisasi dan pendampingan pada setiap level jabatan, dengan penanggungjawab pimpinan pada bagian terkait.



INSPEKTORAT
KABUPATEN LAMONGAN

**SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT**

2021

LAMPIRAN I KUESIONER SKM





e-Questioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

INSPEKTORAT KABUPATEN LAMONGAN

TAHUN 2021

Contact Person: Akhmad Imam Amrozi, SE, M.S.A - 085732056668

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Dalam rangka Peningkatan Kinerja, serta melaksanakan fungsinya sebagai Quality Assurance (QA) dan Consulting Service, Inspektorat Kabupaten Lamongan sangat membutuhkan informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada Perangkat Daerah dan masyarakat/pengguna jasa layanan. Untuk itu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada pengguna layanan/instansi.

Survei ini menanyakan pendapat pengguna layanan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan atas penyelenggaraan Audit/Review/evaluasi/Monitoring atau pemantauan lainnya yang dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten Lamongan.

Pernyataan dan pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, agar tidak mengurangi waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kepada pengguna layanan. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei dan dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terimakasih.

Lamongan, Oktober 2021

PERHATIAN

Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan publik merujuk pada PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai yang diberikan oleh pengguna layanan diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan.

Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dan perbaikan layanan terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat/pengguna layanan.

Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.

Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.



I. PROFIL RESPONDEN

Description (optional)

Nama Lengkap *

Short answer text

No HP/WA *

Short answer text

Instansi/Lembaga *

Long answer text

Jabatan *

Short answer text

Usia/Umur *

Short answer text



Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-Laki
- ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir *

- ☐ 1. SD
- ☐ 2. SLTP
- ☐ 3. SLTA
- ☐ 4. Diploma
- ☐ 5. Sarjana
- ☐ 6. Pasca Sarjana

Pekerjaan Utama *

- ☐ 1. PNS
- ☐ 2. Guru/PPPK
- ☐ 3. Kepala Desa/Perangkat Desa
- ☐ 4. Polri/Jaksa/TNI
- ☐ Other...



Jenis layanan yang diterima (bisa memilih lebih dari satu) *

- ☐ 1. Audit
- ☐ 2. Review
- ☐ 3. Pemantauan (Tindak Lanjut Hasil Pengawasan & Capaian Kegiatan Program Kedepan)
- ☐ 4. Evaluasi (SPIP, AKIP, Pelaksanaan Reformasi Birokrasi & Evaluasi lainnya)
- ☐ 5. Pengawasan lainnya (Konsultasi dan Asistensi, Supervisi dan Pendampingan, Sosialisasi)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya. *

- ☐ 1. Tidak sesuai
- ☐ 2. Kurang sesuai
- ☐ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat sesuai

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Inspektorat Kabupaten Lamongan. *

- ☐ 1. Tidak mudah
- ☐ 2. Kurang mudah
- ☐ 3. Mudah
- ☐ 4. Sangat mudah



3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- ☐ 1. Tidak cepat
- ☐ 2. Kurang cepat
- ☐ 3. Cepat
- ☐ 4. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas pelayanan online di Inspektorat Kabupaten Lamongan. *

- ☐ 1. Kurang Baik
- ☐ 2. Cukup Baik
- ☐ 3. Baik
- ☐ 4. Sangat Baik

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

- ☐ 1. Tidak sesuai
- ☐ 2. Kurang sesuai
- ☐ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat sesuai



6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- ☐ 1. Tidak kompeten
- ☐ 2. Kurang kompeten
- ☐ 3. Kompeten
- ☐ 4. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam melayani, dalam hal ini terkait dengan kesopanan dan keramahan. *

- ☐ 1. Tidak sopan dan tidak ramah
- ☐ 2. Kurang sopan dan kurang ramah
- ☐ 3. Sopan dan ramah
- ☐ 4. Sangat sopan dan sangat ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan. *

- ☐ 1. Tidak ada
- ☐ 2. Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ 3. Berfungsi kurang maksimal
- ☐ 4. Dikelola dengan baik



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. *

- ☐ 1. Buruk
- ☐ 2. Cukup
- ☐ 3. Baik
- ☐ 4. Sangat baik

III. KELUHAN DAN SARAN/APRESIASI YANG INGIN DISAMPAIKAN RESPONDEN

Description (optional)

KELUHAN *

Long answer text

SARAN *

Long answer text

APRESIASI YANG INGIN DISAMPAIKAN RESPONDEN *

Long answer text



INSPEKTORAT
KABUPATEN LAMONGAN

**SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT**

2021

LAMPIRAN II

REKAPITULASI DATA





No Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9
1	29	2	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	45	2	5	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
3	44	2	6	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	36	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	46	1	6	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	56	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	27	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	32	2	5	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
9	50	1	5	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
10	32	1	6	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3
11	39	2	6	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2
12	42	1	6	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
13	42	2	6	1	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3
14	38	2	6	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	40	2	6	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	43	1	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	29	2	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
18	54	2	5	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3
19	41	2	6	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	41	2	5	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	47	2	6	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
22	28	2	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
23	41	2	5	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	42	2	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	51	1	6	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
26	43	2	5	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
27	34	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	57	1	6	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
29	33	2	5	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
30	36	2	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	39	2	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	28	1	5	5	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3



33	49	2	6	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	39	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	46	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	39	2	4	1	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	41	2	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
38	50	2	6	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
39	28	2	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	53	2	5	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	56	1	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
42	41	1	5	1	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4
43	41	1	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
44	40	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
45	52	2	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
46	51	1	6	1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
47	26	2	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
48	47	2	5	1	5	3	3	2	2	3	2	2	3	2
49	53	2	6	1	5	2	1	2	2	2	2	3	3	2
50	46	2	6	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	57	1	5	1	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3
52	41	2	6	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
53	52	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	44	1	6	1	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4
55	28	2	5	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
56	40	2	6	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
57	57	1	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
58	28	2	5	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	56	2	5	1	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4
60	42	2	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	45	1	5	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2
62	52	2	3	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
63	53	1	5	1	1	3	4	3	3	4	3	3	4	3
64	49	1	6	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	24	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	31	2	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	1	4
67	55	1	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2
68	49	2	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	51	2	6	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2



70	49	2	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	39	1	6	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2
72	43	2	5	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3
73	53	1	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
74	38	2	5	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	45	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
76	38	1	5	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
77	53	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
78	38	1	5	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
79	28	1	6	5	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3
80	30	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
81	26	2	4	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
82	25	2	5	1	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3
83	29	2	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
84	48	1	6	1	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4
85	32	2	5	1	1	3	3	3	2	3	3	2	4	2
86	35	2	6	1	1	3	3	3	2	3	3	2	4	2
87	43	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
88	44	1	5	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
89	53	1	5	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
90	43	2	6	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2
91	57	1	5	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
92	29	1	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
93	36	1	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3
94	38	1	6	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	47	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	50	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	50	1	5	1	1	4	4	3	4	4	4	3	4	3
98	54	1	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
99	36	1	5	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
100	50	1	5	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
101	56	1	6	1	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2
102	42	2	6	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3
103	36	2	5	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
104	47	2	6	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	41	2	6	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	41	1	6	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3



107	56	2	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
108	30	1	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3
109	45	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	33	1	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
111	53	1	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	52	1	5	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
113	47	2	6	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
114	55	2	5	1	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3
115	56	2	6	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	56	2	5	1	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3
117	57	1	6	1	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4
118	53	1	6	1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
119	54	1	5	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
120	38	2	6	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	40	2	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	33	2	6	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
123	55	1	6	1	5	3	3	2	2	3	3	3	4	2
124	37	2	3	1	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3
125	47	2	6	1	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3
126	47	1	3	1	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3
127	59	1	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	55	2	6	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
129	56	1	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
130	49	2	6	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2
131	37	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
132	56	1	6	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
133	47	2	6	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
134	37	1	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
135	56	1	6	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
136	60	1	5	1	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3
137	37	1	5	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3
138	51	1	5	1	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2
139	45	2	5	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
140	54	1	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4



INSPEKTORAT KABUPATEN LAMONGAN
Jl. Basuki Rahmad No. 209 Lamongan Telp. (0322) 321019 - 321144
Email: inspektorat@lamongankab.go.id Website: www.lamongankab.go.id
LAMONGAN