



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

SEKRETARIAT DAERAH

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

Lumajang, 30 Januari 2024

Kepada

Yth. Kepala DISPAR

di

LUMAJANG

Nomor : 000.8.3.4/142/427.16/2024
Sifat : **Penting**
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Tribulan IV Tahun 2023

sebagaimana laporan Kabag Organisasi nomor : 000.8.3.4/1/427.16/2024 tanggal 20 Januari 2024 perihal Hasil Pelaksanaan SKM Tribulan IV Tahun 2023, maka disampaikan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tribulan IV tahun 2023 pada UP3 (Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) Saudara, sebagai berikut :

1. Nilai IKM = 86,11
2. Hasil **analisis menggunakan metode IPA (Importance-Performance Analysis)** dari Martilla dan James diperoleh kesimpulan bahwa :
 - a. **prioritas perbaikan** unsur pelayanan di UP3 Saudara ada 6, yaitu: 1) kompetensi pelaksana, 2) perilaku pelaksana, 3) kualitas prasarana dan sarana, 4) persyaratan pelayanan, 5) prosedur pelayanan, dan 6) waktu pelayanan.
 - b. sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan **patut dipertahankan** ada 3, yaitu: 1) pengelolaan pengaduan, 2) produk pelayanan dan 3) biaya/tarif.
3. **Saran perbaikan** bagi UP3 Saudara dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi, yaitu : Nihil

Selanjutnya diminta kepada Saudara untuk :

1. **mempublikasikan** nilai IKM, baik secara **elektronik** dan **non-elektronik**, sehingga mudah diakses oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. menyusun **rencana aksi** guna melakukan perbaikan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang Saudara berikan kepada pengguna layanan memenuhi harapan pengguna layanan, sekaligus tetap mempertahankan pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan.
3. mengirimkan rencana aksi tindak lanjut sebagaimana dimaksud poin 2 di atas kepada Kepala Bagian Organisasi paling lambat hari **Rabu tanggal 7 Februari 2024** melalui email : bag.organisasi@lumajangkab.go.id dengan menggunakan blanko format lampiran 2 setelah mendapatkan tanda pengesahan dari pimpinan UP3.
4. **merealisasikan rencana aksi** perbaikan sebagaimana poin 2 di atas **dalam kesempatan pertama**.

Demikian untuk diperhatikan dan dilaksanakan, terimakasih.

Tembusan :
Yth.: Pj Bupati Lumajang (sebagai laporan)

