

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**KABUPATEN LUMAJANG**

**TRIBULAN 1 TAHUN 2022**

| NILAI IKM      |
|----------------|
| <h1>92,45</h1> |

| NAMA LAYANAN                                  |                 |
|---|-----------------|
| RESPONDEN                                     |                 |
| JUMLAH  | : 100           |
| JENIS KELAMIN                                 | : L : 48 P : 50 |
| PENDIDIKAN                                    | : SD : 27       |
|   | SMP : 13        |
|   | SMA : 54        |
|   | DIII : 0        |
|   | S1 : 6          |
|   | S2 : 0          |
| PERIODE SURVEI : BULAN JANUARI s.d MARET 2022 |                 |

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**KABUPATEN LUMAJANG**

**TRIBULAN II TAHUN 2022**

| NILAI IKM    |  |
|--------------|--|
| <b>93,00</b> |  |

| NAMA LAYANAN   |                            |
|----------------|----------------------------|
| RESPONDEN      |                            |
| JUMLAH         | : 100                      |
| JENIS KELAMIN  | : L : 45 P : 55            |
| PENDIDIKAN     | : SD : 23                  |
|                | : SMP : 28                 |
|                | : SMA : 43                 |
|                | : DIII : 1                 |
|                | : S1 : 5                   |
|                | : S2 : 0                   |
| PERIODE SURVEI | : BULAN APRIL s.d MEI 2022 |

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
KABUPATEN LUMAJANG**

**TRIBULAN III TAHUN 2022**

| NILAI IKM    |
|--------------|
| <b>92,72</b> |

| NAMA LAYANAN : |   |                                  |        |
|----------------|---|----------------------------------|--------|
| RESPONDEN      |   |                                  |        |
| JUMLAH         | : | 202                              |        |
| JENIS KELAMIN  | : | L : 106                          | P : 96 |
| PENDIDIKAN     | : | SD : 50                          |        |
|                |   | SMP : 52                         |        |
|                |   | SMA : 85                         |        |
|                |   | DIII : 5                         |        |
|                |   | S1 : 10                          |        |
|                |   | S2 : 0                           |        |
| PERIODE SURVEI | : | BULAN JULI s.d SEPTEMBER<br>2022 |        |

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

# KUESIONER SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT) OPD DINSOS P3A KABUPATEN LUMAJANG

- |                    |               |               |                     |
|--------------------|---------------|---------------|---------------------|
| a. Tgl. survei     | : .....       | f. pendidikan | : .....             |
| b. Jam survei      | : .....       | g. pekerjaan  | : .....             |
| c. Jenis kelamin   | : .....       | h. alamat     | : Desa/Kel. : ..... |
| d. Usia            | : ..... Tahun |               | Kec. : .....        |
| e. Jenis pelayanan | : .....       |               | Kab./Kota : .....   |

## PENDAPAT RESPONDEN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KAB. LUMAJANG (Lingkari salah satu huruf yang Saudara anggap paling sesuai)

|   |   |
|---|---|
| <p>1. Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan.</p> <p>a. Tidak sesuai<br/>b. Kurang sesuai<br/>c. Sesuai<br/>d. Sangat sesuai</p> <p>CONTOH :<br/>Jika tidak sesuai atau kurang sesuai,<br/>➤ pelayanan apa: .....</p> <p>➤ diminta syarat apa : .....</p>                               | <p>8. Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami</p> <p>a. tidak sesuai<br/>b. Kurang sesuai<br/>c. Sesuai<br/>d. Sangat sesuai</p> <p>CONTOH :<br/>Jika dianggap tidak sesuai atau kurang sesuai,<br/>➤ Mestinya yang diterima berupa produk apa .....</p> <p>➤ Kenyataannya produk yang diterima berupa apa.....</p> |
| <p>2. Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas.</p> <p>a. Tidak sesuai<br/>b. Kurang sesuai<br/>c. Sesuai<br/>d. Sangat sesuai</p> <p>CONTOH :<br/>Jika tidak sesuai atau kurang sesuai,<br/>➤ pelayanan apa: .....</p> <p>➤ diminta syarat apa : .....</p> | <p>9. Kemampuan petugas dalam melayani.</p> <p>a. Tidak mampu<br/>b. Kurang mampu<br/>c. Mampu<br/>d. mampu sekali</p> <p>CONTOH :<br/>Jika tidak mampu atau kurang mampu,<br/>➤ dalam hal apa : .....</p> <p>➤ berkenaan Saudara minta pelayanan apa : .....</p>   |
| <p>3. Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan</p> <p>a. Tidak mudah<br/>b. Kurang mudah<br/>c. Mudah<br/>d. Sangat mudah</p> <p>CONTOH :<br/>Jika tidak mudah atau kurang mudah,<br/>➤ pelayanan apa: .....</p> <p>➤ sulitnya bagaimana : .....</p>                                       | <p>10. Sikap perilaku petugas</p> <p>a. Tidak sopan/tidak ramah<br/>b. Kurang sopan/kurang ramah<br/>c. Sopan/ramah<br/>d. Sopan sekali/ramah sekali</p> <p>CONTOH :<br/>Jika tidak sopan/tidak ramah atau kurang sopan/kurang ramah,<br/>➤ Berupa sikap atau tutur kata atau perilaku yang bagaimana : .....</p> <p>➤ Perkiraan Saudara, apa penyebabnya : .....</p>   |
| <p>4. Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami</p> <p>a. Tidak tepat<br/>b. Kurang tepat<br/>c. tepat<br/>d. Sangat tepat</p>  | <p>11. Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).</p> <p>a. Tidak berkualitas / tidak pantas / jelek<br/>b. Kurang berkualitas / kurang pantas<br/>c. Berkualitas / sesuai<br/>d. Berkualitas sekali / sesuai, memadai &amp; nyaman</p>   |



|  |   |
|--|---|
| <p>CONTOH :<br/>Jika tidak tepat atau kurang tepat,<br/>➤ pelayanan apa: .....<br/>.....<br/>➤ selisih motor/ lebih lamanya berapa menit/<br/>jam/ hari : .....</p>  | <p>CONTOH :<br/>➤ Jika tidak berkualitas misalnya sarpras yang<br/>berupa apa .....<br/>.....<br/>➤ Kenapa menurut Saudara sarpras tsb tidak/<br/>kurang berkualitas : .....</p>  |
| <p>5. kecepatan selesainya pelayanan.<br/>a. Tidak cepat<br/>b. Kurang cepat<br/>c. Cepat<br/>d. Sangat cepat<br/>CONTOH :<br/>Jika tidak cepat atau kurang cepat,<br/>➤ pelayanan apa: .....<br/>.....<br/>➤ harapan Saudara mestinya bisa dipercepat<br/>berapa menit/ jam/ hari : .....</p>   | <p>12. Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)<br/>a. Kurang sekali<br/>b. Kurang<br/>c. Cukup<br/>d. Memadai<br/>CONTOH :<br/>Jika kurang atau kurang sekali,<br/>➤ Itu sarpras yg mana .....<br/>➤ Berupa sarpras apa .....<br/>➤ Pendapat Saudara, perlu ditambah berapa<br/>banyak.....</p>  |
| <p>6. Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/<br/>terpublikasi/ terpahami<br/>a. Tidak sesuai<br/>b. Kurang sesuai<br/>c. Sesuai<br/>d. Sangat sesuai<br/>CONTOH :<br/>Jika tidak sesuai atau kurang sesuai,<br/>➤ pelayanan apa: .....<br/>.....<br/>➤ selisih ketidaksesuaian itu dari berapa<br/>rupiah Rp. ....<br/>Kenyataannya ditarik/ diminta membayar<br/>berapa : Rp. ....</p> | <p>13. Kecepatan respon terhadap keluhan/<br/>pengaduan<br/>a. Tidak ada respon/nihil tanggapan<br/>b. Lambat/ogah-ogahan<br/>c. Cepat<br/>d. Cepat sekali<br/>CONTOH :<br/>Jika saudara pernah mengalami "tidak ada<br/>respon/nihil tanggapan dan lambat/ogah-<br/>ogahan",<br/>➤ mengadu lewat apa .....<br/>➤ atau disampaikan ke siapa .....<br/>prakteknya baru direspon kapan<br/>..... jam/ hari/ minggu/ bulan</p> |
| <p>7. Mahal murahnya biaya/tariff pelayanan<br/>a. mahal sekali<br/>b. mahal<br/>c. terjangkau<br/>d. gratis<br/>CONTOH :<br/>Jika dianggap mahal atau mahal sekali,<br/>➤ pelayanan apa: .....<br/>.....<br/>➤ berapa bayarnya/ tarifnya/ biayanya Rp.<br/>..... sedangkan yang<br/>Saudara anggap terjangkau atau murah itu<br/>mestinya berapa Rp. ....</p>                                 | <p>14. Ketepatan penanganan pengaduan<br/>a. Tidak tepat/sangat mengecewakan<br/>b. Kurang tepat/mengecewakan<br/>c. Tepat/memuaskan<br/>d. Sangat tepat/sangat memuaskan<br/>CONTOH :<br/>Jika saudara pernah mengalami<br/>"ketidaktepatan penanganan pengaduan<br/>sehingga kecewa",<br/>➤ apa yang Saudara keluhkan/adukan saat itu<br/>.....<br/>➤ bagaimana praktek penanganannya<br/>.....</p>                       |

Hal-hal lain yang perlu disampaikan :

.....

.....

.....

.....

.....

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LUMAJANG**

**TRIBULAN 1 TAHUN 2021**

| <b>NILAI IKM</b> |
|------------------|
| <b>88,02</b>     |

| <b>NAMA LAYANAN :</b> |                                   |
|-----------------------|-----------------------------------|
| <b>RESPONDEN</b>      |                                   |
| JUMLAH                | : 100                             |
| JENIS KELAMIN         | : L : 45 P : 55                   |
| PENDIDIKAN            | : SD : 35                         |
|                       | : SMP : 17                        |
|                       | : SMA : 44                        |
|                       | : DIII : 0                        |
|                       | : S1 : 4                          |
|                       | : S2 : 0                          |
| PERIODE SURVEI        | : BULAN JANUARI S.D MARET<br>2021 |

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LUMAJANG**

**TRIBULAN 2 TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**90,84**

**NAMA LAYANAN :**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 100

JENIS KELAMIN : L : 52 P : 48

PENDIDIKAN : SD : 25

SMP : 20

SMA : 45

DIII : 0

S1 : 10

S2 : 0

PERIODE SURVEI : BULAN APRIL s.d JUNI 2021

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LUMAJANG

TRIBULAN 3 TAHUN 2021

| NILAI IKM    |
|--------------|
| <b>95,13</b> |

| NAMA LAYANAN :   |                                  |
|------------------|----------------------------------|
| RESPONDEN        |                                  |
| JUMLAH           | : 100                            |
| JENIS KELAMIN    | : L : 49 P : 51                  |
| PENDIDIKAN       | : SD : 34                        |
|                  | : SMP : 17                       |
|                  | : SMA : 39                       |
|                  | : DIII : 2                       |
|                  | : S1 : 8                         |
|                  | : S2 : 0                         |
| PERIODE SURVEI : | BULAN JULI s.d SEPTEMBER<br>2021 |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LUMAJANG  
TRIBULAN 4 TAHUN 2021

| NILAI IKM |
|-----------|
| 94,57     |

| NAMA LAYANAN     |                                    |
|------------------|------------------------------------|
| RESPONDEN        |                                    |
| JUMLAH           | : 100                              |
| JENIS KELAMIN    | : L : 42 P : 58                    |
| PENDIDIKAN       | : SD : 25                          |
|                  | : SMP : 24                         |
|                  | : SMA : 36                         |
|                  | : DIII : 0                         |
|                  | : S1 : 13                          |
|                  | : S2 : 0                           |
| PERIODE SURVEI : | BULAN OKTOBER s.d<br>DESEMBER 2022 |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LUMAJANG

TRIBULAN 1 TAHUN 2020

NILAI IKM

**81,73**

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 115

JENIS KELAMIN : L : 58 P : 57

PENDIDIKAN : SD : 7

SMP : 19

SMA : 63

DIII : 1

S1 : 25

S2 : 0

PERIODE SURVEI : BULAN JANUARI s.d BULAN MARET  
2020

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LUMAJANG

TRIBULAN 2 TAHUN 2020

NILAI IKM

**81,73**

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 115

JENIS KELAMIN : L : 55 P : 60

PENDIDIKAN : SD : 7

SMP : 19

SMA : 63

DIII : 1

S1 : 25

S2 : 0

PERIODE SURVEI : BULAN APRIL s.d BULAN JUNI  
2020

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LUMAJANG

TRIBULAN 3TAHUN 2020

NILAI IKM

**85,26**

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 90

JENIS KELAMIN : L : 55 P : 35

PENDIDIKAN : SD : 12

SMP : 10

SMA : 57

DIII : 1

S1 : 10

S2 : 0

PERIODE SURVEI : BULAN JULI s.d SEPTEMBER  
2020

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LUMAJANG**

**TRIBULAN 4 TAHUN 2020**

**NILAI IKM**

**93,93**

**NAMA LAYANAN :**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 100

JENIS KELAMIN : L : 43 P : 57

PENDIDIKAN : SD : 33

SMP : 16

SMA : 39

DIII : 1

S1 : 11

S2 : 0

PERIODE SURVEI : BULAN OKTOBER s.d DESEMBER  
2020

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**