



SKM

Tahun 2022

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN
REMBANG**

Jalan Pemuda km. 02 Rembang Telp/ Fax (0295)692311

DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Tahapan Pelaksanaan SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
3.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
BAB IV.....	10
KESIMPULAN.....	10
4.1 Kesimpulan.....	10
4.2 Rekomendasi.....	10
LAMPIRAN.....	11
1. Kuesioner.....	11
2. Hasil Olah Data SKM.....	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam rangka memberikan panduan dalam melaksanakan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Rembang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Rembang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
-

- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 12 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

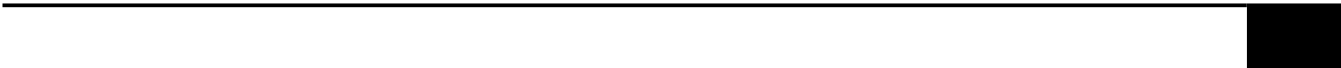
Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Rembang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui 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. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Tahapan Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Rembang . Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan,persiapan,pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut ;

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Rembang yaitu :

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, ketrampilan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Rembang. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Minggu II September 2022	5
2.	Pengumpulan Data	Minggu III September s.d. Minggu IV Oktober 2022	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu I November 2022	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Minggu II November 2022	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden dipilih adalah 287 desa se- Kabupaten Rembang berdasarkan cakupan penerima pelayanan di Dinpermades Kabupaten Rembang. Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan Dinpermades Kabupaten Rembang tahun 2021. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan terkait pelayanan di Dinpermades Kabupaten Rembang.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 165 orang.

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	302
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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 165 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSEN
1	JENIS KELAMIN	LAKI	124	75%
		PEREMPUN	41	25%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	7	4%
		SLTP	24	15%
		SLTA	82	50%
		DIII	5	3%
		SI	42	25%
		S2	5	3%
3	PEKERJAAN	PNS	16	10%
		Guru	4	2%
		WIRASWASTA	61	37%
		KARYAWAN	9	5%
		LAINNYA	75	46%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0.11.

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Beaya/Tarif	produk	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana Prasarana	Penanganan Pengaduan
IKM per unsur	3,08	3,14	3,05	3,99	3,18	3,16	3,23	2,98	3,63
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	80,97 (B atau Baik)								

Untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:
 $(3,08 \times 0,11) + (3,14 \times 0,11) + (3,05 \times 0,11) + (3,99 \times 0,11) + (3,18 \times 0,11) + (3,16 \times 0,11) + (3,23 \times 0,11) + (2,98 \times 0,11) + (3,63 \times 0,11) = \text{Nilai survey adalah } 3,24$

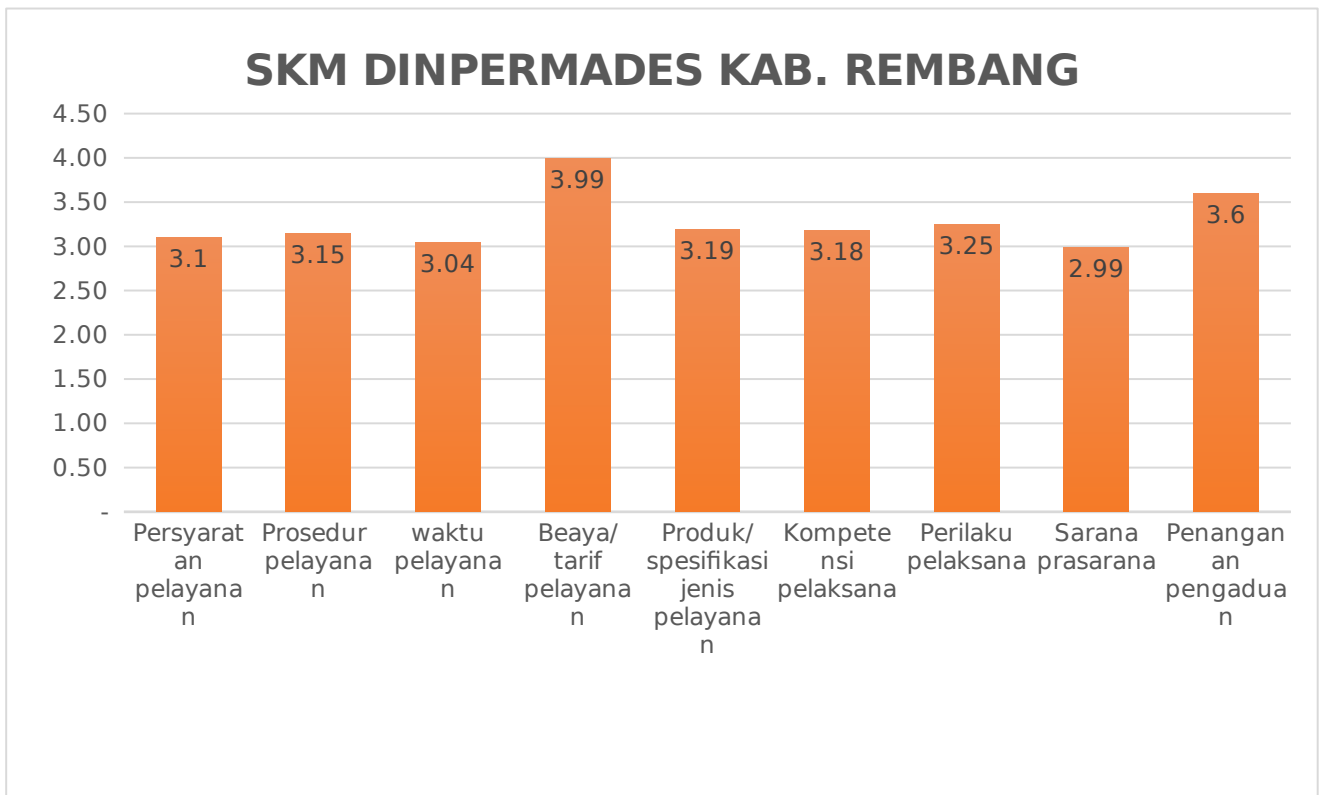
Dengan demikian, nilai Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survey x Nilai Dasar = $3,24 \times 25 = 80,97$
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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



3.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai rendah, sedangkan unsur yang memiliki nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,98. Sedangkan enam unsur layanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,0644 – 3,532 atau Baik, yaitu unsur persyaratan pelayanan (3,08), prosedur pelayanan (3,14), Waktu pelayanan (3,05), Produk/spesifikasi jenis pelayanan (3,18), Kompetensi pelaksana (3,16), dan Perilaku pelaksana (3,23).

Unsur-unsur pelayanan tersebut yang perlu terus ditingkatkan.

2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai 3,63 serta Biaya/tarif pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu 3,99.

Unsur yang memiliki nilai cukup tinggi tersebut harus tetap dipertahankan.

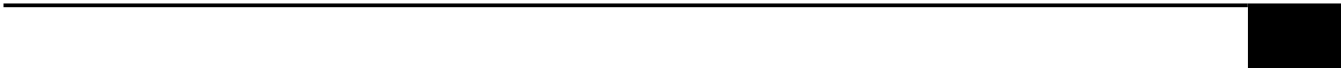
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Pelayanan kedepan untuk ditingkatkan lagi”.
- “Kinerja pelayanan lebih dioptimalkan lagi, dan pengaduan pengguna layanan untuk bisa ditingkatkan lagi”.
- “Harus bisa menggunakan waktu dengan benar dan bertanggungjawab”.

- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.
- “Sarana dan prasarana pelayanan, SDM dan alat pelayanan harus ditingkatkan lebih maksimal.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Belum adanya inovasi baru guna mempermudah pelayanan di masyarakat melalui aplikasi atau pengaduan melalui call center.
- Keterbatasan SDM sehingga pelaksanaan monitoring dan evaluasi ke desa masih kurang maksimal.



BAB IV KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Secara umum kualitas pelayanan publik di Dinpermades Kabupaten Rembang sudah baik dengan mutu pelayanan (IKM Unit Pelayanan) yang berada pada nilai 80,97.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,24. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Dinpermades sudah masuk dalam kategori kinerja Baik

4.2 Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Diperlukan upaya kemudahan bagi pengguna pelayanan khususnya dalam mendapatkan pendampingan dan informasi terkini dengan mudah dan jelas.
3. Diperlukan upaya peningkatan kompetensi dan perilaku SDM serta sarana dan prasarana pendukung bagi pengguna pelayanan, sehingga kebutuhan pengguna pelayanan dapat terakomodasi dengan baik.

Rembang, November 2022

Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Kabupaten Rembang



[Handwritten Signature]
Drs. SLAMET HARYANTO, M.Si

Rembina Utama Muda

NIP. 19670520 199303 1 010

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU**

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : □□ Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
9	40	L	S1	PNS	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	25	P	S1	Perangkat Desa	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
11	50	L	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	55	L	S1	KADES	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
13	36	L	SLTA	Perangkat Desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	39	P	SLTA	Perangkat Desa	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
15	30	L	S1	Karyawan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	42	P	S1	Perangkat Desa	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
17	43	P	SLTA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	48	P	S1	Perangkat Desa	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
19	35	L	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
20	43	L	S1	KADES	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	44	L	SLTA	Perangkat Desa	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
22	47	P	S1	Perangkat Desa	3	3	3	4	2	3	3	3	2	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
23	46	L	SLTP	Perangkat Desa	4	4	3	4	3	3	3	2	4	
24	47	L	SLTA	Perangkat Desa	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
25	45	L	S1	KADES	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
26	40	P	SLTA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
27	42	P	SLTA	Karyawan	3	3	3	4	3	2	3	2	2	
28	34	L	SLTA	Perangkat Desa	2	3	2	4	3	2	3	2	2	
29	45	P	SLTA	Perangkat Desa	2	3	2	4	3	2	3	2	2	
30	29	P	SLTA	Perangkat Desa	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
31	32	L	S1	KADES	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
32	27	L	S1	Perangkat Desa	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
33	28	L	S1	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
34	42	L	S1	KADES	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
35	39	P	SLTA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
36	54	L	SLTA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
37	43	L	S1	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
38	53	L	SLTA	KADES	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	43	L	S1	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	43	P	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
41	43	L	SLTA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
42	32	P	SLTA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	39	L	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	38	P	SLTA	Perangkat Desa	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
45	57	L	SLTA	KADES	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	47	P	S1	Karyawan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	40	L	SLTA	Perangkat Desa	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
48	31	P	Akademi	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
49	48	L	SLTA	KADES	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
50	55	L	SLTP	Perangkat Desa	3	3	2	4	3	3	3	3	4	

No	Usia	Jenis	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan
----	------	-------	------------	-----------	-----------------------

Resp.		Kelamin			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	39	P	SLTA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
52	29	L	SLTA	Wiraswasta	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
53	35	P	S1	Perangkat Desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	31	L	S1	KADES	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
55	57	L	Akademi	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
56	39	P	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
57	41	L	S1	KADES	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
58	38	P	SLTA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
59	43	P	SLTA	Perangkat Desa	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
60	51	L	SLTA	Perangkat Desa	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
61	42	L	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	46	L	SLTA	KADES	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
63	43	P	SLTA	Perangkat Desa	3	2	2	4	3	3	3	2	3	
64	46	L	SLTA	KADES	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
65	50	L	S2	KADES	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
66	54	L	S1	PNS	3	4	3	4	3	4	4	4	4	

No	Usia	Jenis	Pendidik	Pekerja	Nilai Unsur Pelayanan
----	------	-------	----------	---------	-----------------------

Resp.		Kelamin	an	an	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
67	58	P	SLTA	Perangk at Desa	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
68	39	L	S1	KADES	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
69	45	P	SLTA	Perangk at Desa	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
70	43	L	SLTA	Perangk at Desa	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
71	57	L	S1	PNS	3	3	2	4	3	2	3	4	4	
72	38	L	SLTA	Perangk at Desa	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
73	47	L	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74	39	L	S1	PNS	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
75	35	L	S1	KADES	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
76	49	L	SLTA	Perangk at Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
77	53	L	S1	PNS	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
78	41	L	SLTA	Perangk at Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
79	40	L	SLTA	Wiraswa sta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
80	34	P	S1	Perangk at Desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	57	L	SLTA	Wiraswa sta	3	3	2	4	3	4	4	2	3	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
82	56	L	SLTA	PNS	3	3	2	4	3	4	4	2	3	
83	45	L	SLTA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
84	54	L	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
85	47	L	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
86	37	P	S2	Guru	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
87	57	L	SLTA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
88	48	P	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
89	51	L	SLTA	Wiraswasta	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
90	50	P	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
91	52	L	SLTA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
92	46	L	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
93	54	L	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
94	23	L	SLTA	Perangkat Desa	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
95	29	P	S1	Karyawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
96	45	P	SLTP	Wiraswasta	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
97	51	L	SLTA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
98	28	L	SLTA	Perangkat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
99	44	L	Akademi	Perangkat Desa	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
100	58	L	SLTA	Perangkat Desa	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
101	48	L	SLTA	Karyawan	2	3	2	4	3	3	3	2	3	
102	48	L	SLTA	Karyawan	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
103	32	P	SLTP	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
104	39	L	SLTA	Karyawan	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
105	40	L	S1	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
106	36	L	SLTA	LPMD	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
107	31	L	Akademi	Wiraswasta	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
108	62	L	SD	Wiraswasta	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
109	55	L	SLTP	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
110	43	L	SLTA	Karyawan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
111	47	L	SLTP	LPMD	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
112	37	P	S1	PNS	3	3	3	4	3	3		3	4	
113	42	L	SLTP	Wiraswasta	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
114	59	L	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
115	32	L	SLTP	Wiraswasta	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
116	33	L	SLTP	LPMD	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
117	39	P	S1	GURU	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
118	39	L	SLTP	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

No Resp.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									KETERANGAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
120	36	L	SLTP	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
121	53	L	SLTP	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
122	52	L	SLTA	LPMD	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
123	50	L	SLTP	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
124	44	P	S1	GURU	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
125	46	L	SLTP	Wiraswasta	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
126	40	L	SLTP	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
127	66	L	SLTA	Pensiunan	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
128	50	L	SD	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
129	47	L	SLTA	LPMD	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
130	40	L	SLTA	Wiraswasta	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
131	63	L	SLTP	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
132	52	L	SD	LPMD	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
133	57	L	Akademi	Wiraswasta	3	3	3	4	4	4	3	2	4	
134	51	L	SD	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
135	45	L	SLTP	Wiraswasta	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
136	51	L	SD	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
137	54	L	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
138	40	P	SLTP	Wiraswasta	4	4	3	4	3	3	3	2	4	
139	36	L	SLTA	Wiraswasta	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
140	44	P	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
141	47	L	SD	Wiraswasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	

No	Usia	Jenis	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan
----	------	-------	------------	-----------	-----------------------

					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
163	42	L	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
164	48	L	SLTP	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
165	30	L	SLTA	Wiraswasta	4	4	3	4	3	3	3	3	4		
Σ Nilai					509	518	503	658	525	52	533	491	599		
NRR / Unsur					3,08	3,14	3,05	3,99	3,18	3,16	3,23	2,98	3,63		
NRR tertbg / Unsur					0,34	0,345	0,335	0,439	0,350	0,348	0,355	0,327	0,399	*)	3,24
IKM UNIT PELAYANAN													**)	80,97	

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

-**)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

**IKM UNIT
PELAYANAN :**

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

B (Baik)

C (Kurang Baik)

D (Tidak Baik)

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,08
U2	Prosedur pelayanan	3,14
U3	Waktu Pelayanan	3,05
U4	Beaya/tarif pelayanan	3,99
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,18
U6	Kompetensi pelaksana	3,16
U7	Perilaku pelaksana	3,23
U8	Sarana Prasarana	2,98
U9	Penanganan Pengaduan	3,63

