

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER 2 (JULI – DESEMBER 2024)



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN BREBES

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Hasil Pengolahan Data	
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

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 mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 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 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

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 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes 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 petugas** : Kompetensi petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku petugas** : Perilaku petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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).
9. **Penanganan pengaduan** : Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes dan Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan seluruh wilayah Kabupaten Brebes pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus – Oktober 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	15
----	--------------------------------	---------------	----

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 9.000 orang. 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 384 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 368 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	186	48,44%
		PEREMPUAN	198	51,56%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	50	13,02%
		SLTP	56	14,58%
		SLTA	200	52,08%
		DIII	24	6,25%
		SI	49	12,76%
		S2	5	1,30%
3	PEKERJAAN	PNS	14	3,5%
		TNI	0	0%
		SWASTA	118	29,50%
		WIRSAUSAHA	87	21,75%
		LAINNYA	181	45,25%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	118	30,73%
		LAYANAN B	180	46,88%
		LAINNYA	86	22,40%

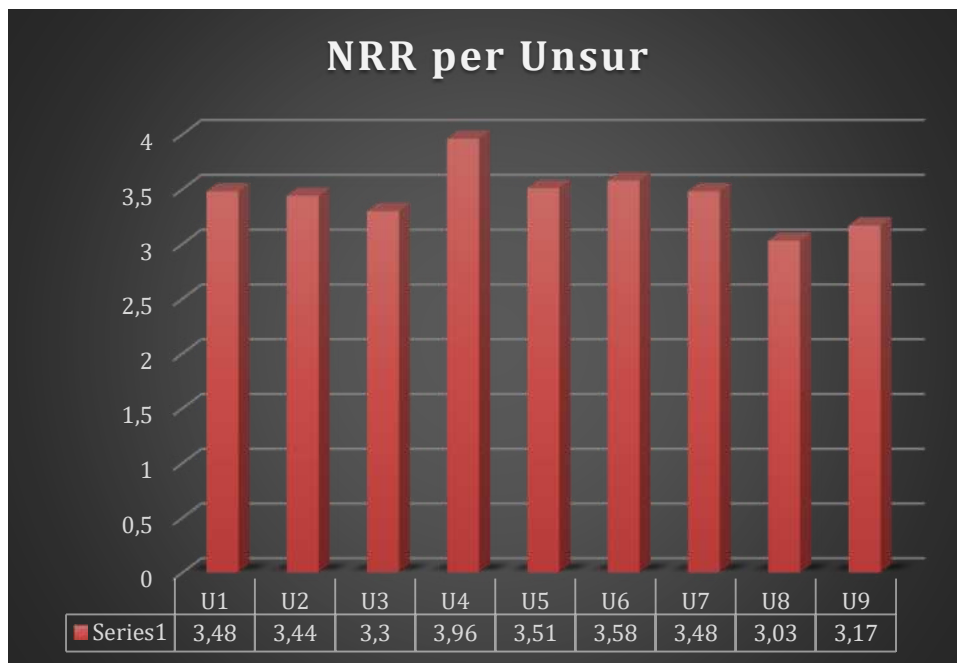
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3,44	3,30	3,96	3,51	3,58	3,48	3,03	3,17
Kategori	B	B	B	A	B	A	B	B	B
IKM Unit Layanan	85,12 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Dari 9 unsur pelayanan yang ada dalam Survei Kepuasan Masyarakat sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,03. Nilai terendah berikutnya adalah penanganan pengaduan yang mendapatkan nilai 3,17 kemudian unsur pelayanan terakhir yang perlu mendapat perhatian lebih adalah waktu penyelesaian dengan nilai 3,30.
2. Sedangkan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2024 yang telah dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Biaya / Tarif dengan nilai mencapai 3,96 kemudian untuk nilai tertinggi yang kedua adalah kompetensi petugas dengan nilai 3,58 dan nilai tertinggi berikutnya yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,51.

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 :

- “Ketersediaan blangko KTP-el agar selalu di update setiap hari kerja di Kecamatan agar masyarakat bisa lebih cepat mendapatkan info tsb”.
- “Menambah tempat duduk di ruang tunggu pelayanan”.
- “Meningkatkan sarana dan prasarana di desa agar pelayanan adminduk bisa maksimal di kantor desa/kelurahan”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih baik dari tahun kemarin”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat terutama untuk pemohon yang akan mencetak KTP di kecamatan selalu terkendala dengan ketersediaan blangko KTP-el.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan 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 SKM dituangkan dalam tabel berikut:

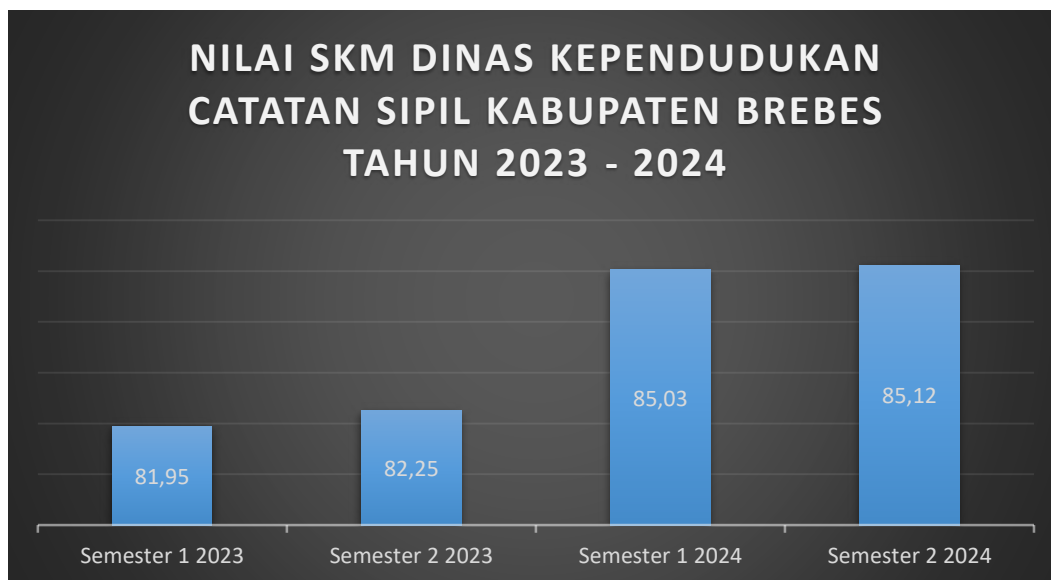
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Menambah jumlah SDM di bagian pelayanan dan melaksanakan evaluasi kepada operator dengan kinerja dibawah target	√	√			Sekretariat dan Bidang Dafduk
		Koordinasi dengan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri terutama ketersediaan blangko KTP – el	√	√	√	√	Sekretariat dan Bidang Dafduk

2	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan sarana dan prasarana di kantor desa / kelurahan untuk lebih mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan adminduk		√	√	√	Sekretariat dan bidang bidang terkait
		Melaksanakan monitoring dan evaluasi					
3	Penanganan Pengaduan	Mengakomodir keluhan kritik dan saran dari masyarakat untuk layanan adminduk yang lebih baik lagi		√			Sekretariat

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Grafik Nilai SKM periode 2023-2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli sampai Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 85,12. Nilai SKM Dindukcapil Kabupaten Brebes menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana, penanganan pengaduan dan waktu penyelesaian pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dalam memberikan pelayanan, kompetensi petugas dan produk spesifikasi jenis pelayanan.

Brebes, 3 Januari 2025

Plt. Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes



Drs. KHAERUL ABIDIN, M.M.

Pembina Utama Muda

NIP. 19671201 199401 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BREBES
PADA UNIT PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
KECAMATAN.....**

I. PROFIL RESPONDEN

(silanglah / centanglah / isilah sesuai profil Saudara)

Jenis Kelamin / usia : L P UMUR TAHUN

Pendidikan : SD/MI SMP/MTs SMA/SMK/MA DI/DII
 DIII DIV / S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 PETANI/PEKEBUN/PEDAGANG BURUH LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : KTP / KK / PINDAH-DATANG / Akta Kelahiran / Akta Kematian / Lainnya
 (diingkari yang sesuai, atau ditulis jika tidak ada)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(silanglah / lingkarihlah jawaban yang Saudara pilih)

<p>1. Persyaratan : Bagaimana menurut Saudara, tentang persyaratan yang harus dilengkapi</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Kompetensi petugas : Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten</p>
<p>2. Sistem, Mekanisme, Prosedur : Apakah menurut Saudara, prosedur pelayanan sudah cukup mudah?</p> <p>a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>7. Perilaku Petugas : Bagaimana Pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak Sopan / Tidak Ramah b. Kurang Sopan / Kurang Ramah c. Sopan / Ramah d. Sangat Sopan / Sangat Ramah</p>
<p>3. Waktu Penyelesaian : Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian, dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat</p>	<p>8. Sarana dan Prasarana : Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (Alat-alat, komputer, jaringan, printer, ruang tunggu, sistem antrian, dll)</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>
<p>4. Biaya / Tarif : Bagaimana Pendapat Saudara tentang tarif / biaya dalam pengurusan dokumen / pelayanan</p> <p>a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>9. Penanganan pengaduan : Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi tetapi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Bagaimana Pendapat Saudara, apakah produk / hasil pelayanan yang saudara dapatkan (misal yang sdr. Urus adalah : <u>KTP/KK/Akta/surat pindah/dll</u>), produknya sudah sesuai dengan ketentuan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>Kritik dan saran</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SKM PER RESPONDENDAN PER UNSUR PELAYANAN

NILAI Per UNSUR PELAYANAN									
NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
001	4	4	4	4	4	4	4	2	1
002	4	4	4	4	4	4	3	2	2
003	3	3	2	4	3	3	3	3	1
004	4	4	4	4	4	4	3	3	4
005	3	3	3	4	3	3	3	2	3
006	4	4	4	4	4	3	3	2	1
007	4	4	3	4	4	4	4	2	1
008	4	4	4	4	4	4	4	2	1
009	4	4	4	4	4	4	3	2	1
010	4	4	4	4	4	4	4	2	3
011	4	3	3	4	4	4	4	3	1
012	4	3	4	4	4	4	4	3	4
013	3	3	2	4	3	3	3	2	1
014	3	3	3	4	4	4	4	4	2
015	4	4	3	4	3	4	3	3	4
016	3	3	3	4	3	3	4	3	4
017	3	2	2	4	3	2	3	1	3
018	4	4	4	4	4	4	4	4	4
019	3	3	3	4	3	3	3	3	3
020	3	4	2	4	4	3	3	3	3
021	4	4	3	4	3	3	3	3	4
022	4	4	3	4	3	4	3	2	4
023	4	4	4	4	4	4	4	3	3
024	3	3	3	4	3	3	3	3	3
025	3	3	3	4	3	3	3	3	3
026	3	3	3	4	3	3	3	2	1
027	3	3	2	4	3	3	3	3	4
028	4	3	3	4	3	4	3	4	4
029	4	4	4	4	4	4	4	2	2
030	3	3	2	4	3	3	4	3	1
031	4	4	3	4	3	3	3	2	3
032	3	3	3	4	3	3	3	3	4
033	3	3	3	4	3	3	3	2	1
034	4	3	2	4	2	2	3	1	2
035	3	3	3	4	3	4	3	3	4
036	3	3	3	4	3	3	4	3	4
037	4	4	4	4	4	4	4	2	1
038	3	4	4	4	4	4	4	2	3
039	4	3	3	4	4	3	3	3	4

040	3	3	2	4	4	3	3	3	3
041	3	3	4	4	3	3	4	3	4
042	3	3	3	4	3	4	4	3	4
043	3	3	3	4	3	4	4	3	4
044	3	3	3	4	4	4	4	3	4
045	3	3	3	3	3	3	3	3	2
046	3	3	3	4	3	3	3	2	4
047	3	3	3	4	3	3	4	3	4
048	3	3	3	4	3	4	3	2	4
049	4	4	4	4	4	3	3	2	2
050	3	3	2	4	3	3	3	3	4
051	4	4	3	4	4	4	4	4	4
052	4	4	4	4	4	4	3	3	4
053	3	3	3	4	3	3	4	3	4
054	3	3	3	4	3	3	3	3	4
055	3	3	3	4	3	3	3	3	4
056	4	4	4	4	4	4	3	4	4
057	4	3	4	4	4	3	4	4	4
058	4	4	4	4	4	4	4	4	4
059	3	3	4	4	3	3	3	3	4
060	3	4	3	4	4	4	4	4	4
061	3	3	4	4	4	4	4	4	4
062	4	4	4	4	4	4	4	4	4
063	3	4	4	4	4	4	4	4	4
064	4	4	4	4	4	4	4	4	4
065	4	3	4	4	4	4	4	4	4
066	4	4	4	4	4	4	4	2	4
067	3	4	3	4	3	3	3	3	4
068	3	4	4	4	4	4	4	4	4
069	3	4	3	4	4	3	3	3	4
070	4	4	4	4	4	4	4	3	4
071	4	4	4	4	4	4	3	4	4
072	4	4	4	4	4	4	4	4	4
073	4	4	4	4	3	4	4	4	4
074	4	4	4	4	4	4	3	4	3
075	3	3	4	4	3	4	3	4	4
076	3	4	3	4	4	4	3	4	3
077	4	4	4	4	4	4	4	4	4
078	4	3	3	4	4	4	4	4	3
079	4	4	4	4	4	4	4	4	4
080	4	4	4	4	4	4	4	4	4
081	4	4	4	4	4	4	4	4	4
082	3	4	3	4	3	4	4	4	4
083	4	3	3	4	3	4	3	4	4
084	4	4	4	4	3	4	3	3	4

085	3	3	4	4	4	4	4	4	3
086	3	3	4	4	4	4	4	4	3
087	4	4	3	4	4	4	4	4	4
088	3	3	4	4	4	4	4	4	4
089	4	4	4	4	4	4	4	4	4
090	4	3	3	4	3	3	4	3	4
091	4	3	3	4	3	4	4	4	4
092	4	4	4	4	4	4	4	4	4
093	3	3	3	4	3	4	4	4	4
094	3	4	4	4	4	4	4	4	4
095	4	4	4	4	4	4	3	3	3
096	4	4	4	4	4	4	3	3	4
097	4	3	3	4	4	4	4	3	4
098	4	4	4	4	3	4	3	3	4
099	3	3	4	4	3	4	3	4	4
100	3	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	3	3
102	4	4	4	4	4	4	4	3	4
103	4	3	4	4	4	4	4	3	4
104	4	4	3	4	3	4	3	4	4
105	3	4	4	4	4	4	3	4	4
106	3	3	3	4	4	4	4	2	1
107	4	4	4	4	4	4	3	2	1
108	4	3	3	4	4	4	4	4	4
109	4	4	3	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	4	3	4	3	4	4
111	4	3	3	4	3	4	3	3	3
112	4	4	3	4	4	4	3	4	4
113	4	3	3	4	4	4	4	3	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	4	4	4	3	4	4	3
116	3	3	3	4	4	4	3	4	4
117	3	4	3	4	4	4	3	3	4
118	4	4	3	4	4	4	3	3	4
119	3	3	4	4	3	3	3	4	4
120	3	3	4	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	4	4	3	3
122	3	3	3	4	4	4	4	4	4
123	4	3	4	4	4	4	4	4	4
124	4	3	4	4	4	4	4	4	3
125	4	4	3	3	4	4	4	3	4
126	3	4	4	3	3	3	3	4	4
127	3	3	3	4	4	4	3	3	3
128	4	4	4	3	4	4	3	4	3
129	3	3	4	4	4	4	4	4	4

130	3	3	3	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	4	4	4	4	3	4
132	4	3	4	4	4	4	4	4	3
133	3	3	3	4	3	4	4	4	4
134	4	4	4	4	3	3	3	3	4
135	3	4	3	4	3	4	4	4	4
136	3	3	3	4	4	4	3	3	4
137	4	3	3	4	4	4	3	3	4
138	4	4	3	4	4	4	3	4	4
139	3	3	3	4	4	4	4	3	4
140	4	4	3	4	4	4	4	4	4
141	3	3	3	4	3	3	4	4	4
142	3	3	3	4	4	3	4	4	4
143	3	4	3	4	3	4	4	4	4
144	3	3	3	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	4	3	3	4	3	4
146	4	4	4	4	4	4	3	2	2
147	4	4	4	3	4	4	4	4	3
148	4	4	3	4	3	4	4	4	3
149	4	3	3	4	3	4	4	4	3
150	3	3	3	4	3	3	3	4	4
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	4	3	3	4	4	4	3	2	3
153	4	3	4	4	4	4	4	4	4
154	3	3	3	4	4	4	4	4	4
155	4	3	3	4	4	4	4	4	4
156	4	3	3	4	4	4	4	3	4
157	4	3	3	4	4	3	3	3	4
158	3	3	3	4	3	4	3	3	4
159	4	3	3	4	4	4	3	3	3
160	4	3	3	4	4	4	4	3	4
161	4	3	3	4	3	3	3	2	4
162	4	3	3	4	4	4	3	2	3
163	3	3	3	4	3	3	4	2	4
164	3	3	3	4	3	3	3	2	4
165	3	3	3	4	4	3	3	3	1
166	4	4	3	4	4	4	4	2	1
167	4	4	4	4	4	4	4	3	2
168	4	4	4	4	4	3	3	2	1
169	4	4	4	4	4	4	4	3	2
170	4	4	3	4	4	3	4	3	2
171	4	4	3	4	4	4	4	3	2
172	4	3	4	4	4	4	4	3	1
173	3	3	3	4	4	3	3	3	2
174	4	4	4	4	4	3	3	2	2
175	4	4	4	4	4	4	3	3	2

176	3	3	3	4	4	4	4	2	1
177	4	4	4	4	4	4	3	3	1
178	3	4	3	4	3	4	3	3	4
179	4	4	3	4	3	3	3	3	2
180	4	4	3	4	3	3	3	2	1
181	4	4	4	4	4	4	3	2	2
182	4	4	3	4	4	4	4	3	2
183	4	4	3	4	4	3	3	3	1
184	4	4	4	4	4	4	4	3	2
185	3	3	3	4	3	4	4	4	4
186	3	3	3	4	4	4	4	3	4
187	3	3	3	4	3	3	4	4	4
188	4	4	3	4	4	4	4	2	2
189	3	3	3	4	4	4	4	3	4
190	3	3	3	4	4	4	4	3	4
191	3	4	3	4	3	4	3	3	4
192	4	3	3	4	3	3	3	3	4
193	3	3	3	4	3	4	4	3	4
194	3	3	3	4	3	3	4	3	4
195	0	0	0	0	0	0	0	0	0
196	3	3	3	4	3	3	4	3	4
197	3	3	3	4	4	4	4	3	4
198	3	3	3	4	4	4	4	3	4
199	3	3	3	4	3	4	3	4	4
200	3	3	3	4	3	3	4	3	4
201	3	3	3	4	4	4	4	3	4
202	3	3	3	4	4	4	4	4	4
203	3	3	4	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	4	3	3	4	3	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	3	4
207	4	3	3	4	3	3	3	3	3
208	3	3	3	4	3	3	3	4	3
209	3	3	3	4	4	4	3	3	4
210	4	4	3	4	3	4	3	3	3
211	4	4	3	4	3	4	3	4	4
212	4	3	4	4	3	3	3	3	4
213	4	3	4	4	3	4	3	4	4
214	4	4	3	4	4	4	3	2	3
215	2	2	3	4	3	3	3	3	4
216	3	3	4	4	2	3	3	2	4
217	4	3	2	4	3	3	4	3	4
218	3	4	3	4	4	3	3	2	3
219	3	4	4	4	4	4	3	4	4
220	4	3	4	4	4	3	4	4	4
221	4	4	3	4	4	4	4	4	3

222	4	4	4	4	3	4	4	3	4
223	4	3	4	4	4	3	4	4	4
224	4	3	4	4	3	4	3	4	4
225	3	3	2	4	4	4	4	4	4
226	3	3	3	4	4	4	4	4	4
227	4	3	2	4	4	3	3	3	4
228	4	3	4	4	3	3	3	4	4
229	4	3	2	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	3	4	4	3	4
231	3	3	4	4	4	3	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	3	4	4	4	4	4
235	3	4	4	4	3	4	4	4	4
236	3	4	3	4	3	3	3	3	4
237	3	3	3	4	3	3	4	4	4
238	3	4	4	4	3	4	3	3	4
239	4	3	3	4	3	3	3	3	4
240	4	3	4	4	4	4	3	4	4
241	3	3	3	4	3	4	3	3	4
242	3	3	3	4	3	3	3	2	4
243	3	3	3	3	3	3	3	3	4
244	3	4	3	4	3	3	3	2	4
245	3	3	3	4	3	4	4	3	4
246	3	4	3	4	4	3	4	3	4
247	3	4	2	4	3	3	3	3	3
248	3	4	2	4	3	3	3	3	3
249	3	3	2	4	3	3	3	3	3
250	3	3	2	4	3	3	3	4	3
251	3	3	2	4	4	3	3	3	2
252	3	3	2	4	3	3	3	3	2
253	3	3	2	4	3	3	3	3	2
254	3	3	3	4	3	3	3	3	2
255	3	3	3	4	3	3	3	3	2
256	4	3	3	4	3	3	3	2	2
257	3	3	3	4	3	3	3	3	2
258	3	3	3	4	3	3	3	2	2
259	3	3	2	4	3	3	3	3	3
260	3	3	2	4	2	3	3	2	2
261	3	3	3	4	2	3	3	3	2
262	3	3	2	4	3	3	3	3	3
263	3	3	3	4	3	3	3	3	3
264	3	3	3	4	3	3	3	2	2
265	3	3	3	4	3	3	3	3	3
266	3	3	3	4	3	3	3	4	3
267	3	3	3	4	3	3	3	3	3

268	3	3	3	4	3	3	3	3	2
269	3	3	2	4	3	3	3	3	3
270	3	3	2	4	4	4	4	4	3
271	3	3	3	4	4	3	3	2	2
272	3	3	3	4	3	3	3	2	3
273	3	3	3	4	3	3	3	2	3
274	3	3	3	4	3	3	3	3	3
275	3	3	2	4	3	3	3	3	3
276	3	3	3	4	3	3	3	2	3
277	3	3	3	4	3	3	3	2	2
278	3	4	4	4	3	4	3	3	3
279	4	3	4	4	4	4	3	3	3
280	4	3	3	4	3	3	3	3	3
281	3	3	3	4	3	3	3	4	3
282	3	4	3	4	3	3	3	2	2
283	3	4	4	4	3	4	4	3	3
284	4	3	3	4	3	3	3	3	3
285	4	3	3	4	3	3	3	3	3
286	3	3	3	4	3	3	3	3	3
287	4	4	4	4	4	4	4	2	2
288	4	4	4	4	4	4	4	2	1
289	3	3	3	4	3	3	3	3	3
290	3	3	3	4	3	3	3	2	3
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3
292	3	3	3	4	3	3	3	3	3
293	3	4	3	4	3	3	4	2	2
294	3	4	3	4	3	3	4	2	3
295	3	3	3	4	3	3	3	3	3
296	4	3	3	4	3	3	3	3	3
297	3	3	3	4	3	3	4	3	3
298	4	4	4	4	3	4	4	3	2
299	3	3	2	4	3	3	3	3	3
300	3	3	3	4	3	3	3	3	3
301	3	3	3	4	3	3	3	3	3
302	4	3	4	4	3	3	3	1	3
303	4	4	4	4	4	4	4	2	2
304	3	3	2	4	3	3	3	2	2
305	4	4	4	4	4	4	4	3	3
306	4	4	4	4	4	4	4	2	1
307	4	4	2	4	4	4	4	2	2
308	4	4	3	4	4	4	3	2	2
309	4	4	3	4	4	4	2	2	3
310	3	2	3	4	3	3	3	2	2
311	4	4	3	4	3	4	3	3	3
312	3	4	2	4	4	4	4	2	2
313	4	4	4	4	4	4	4	2	1

314	3	2	3	4	3	3	3	3	3
315	4	4	4	4	4	3	3	2	1
316	3	4	3	4	4	4	3	2	1
317	4	4	2	4	4	4	4	2	2
318	3	3	3	4	2	3	4	3	1
319	3	3	3	4	3	4	4	2	3
320	4	4	4	4	4	4	4	3	3
321	4	4	4	4	3	4	4	2	2
322	4	4	4	4	4	4	4	2	2
323	4	4	3	4	4	4	4	2	2
324	4	4	4	4	4	4	4	2	2
325	4	4	4	4	4	4	4	3	3
326	4	4	4	4	4	3	3	2	3
327	4	4	4	4	4	4	4	2	2
328	4	4	4	4	4	4	4	2	2
329	4	4	4	4	4	4	4	2	2
330	4	4	4	4	4	4	4	2	2
331	4	4	4	4	4	4	3	2	2
332	4	4	4	4	4	4	4	2	2
333	4	4	4	4	4	4	4	2	2
334	4	4	4	4	4	4	4	2	2
335	4	4	4	4	4	4	4	2	2
336	4	3	3	4	3	3	4	3	4
337	3	3	3	4	3	3	3	3	4
338	3	3	4	4	4	3	3	3	4
339	4	4	3	4	4	3	3	2	2
340	2	4	4	4	3	4	4	4	4
341	3	3	2	4	3	3	3	3	3
342	4	4	4	4	3	4	4	3	4
343	4	4	4	4	3	4	3	3	4
344	4	3	3	4	3	3	3	3	4
345	3	3	3	4	4	4	3	3	4
346	3	3	3	4	4	4	3	3	2
347	4	4	4	4	3	4	4	2	3
348	4	4	4	4	4	4	4	2	3
349	4	4	4	4	4	4	4	3	3
350	3	3	4	4	4	3	3	3	3
351	4	4	4	4	4	4	4	3	4
352	2	4	4	4	3	4	4	4	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4	3
354	3	3	3	4	3	3	3	3	3
355	4	4	4	4	4	4	3	3	4
356	4	4	4	4	4	4	4	3	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4	3
358	4	4	4	4	4	4	3	3	4
359	3	4	4	4	3	4	4	4	4

360	3	3	3	4	4	3	2	2	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	3	3	3	4	3	3	3	2	4
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364	4	3	3	4	3	3	3	2	3
365	4	3	4	4	4	4	4	2	3
366	4	3	4	4	3	3	4	3	2
367	3	3	3	4	3	4	3	3	2
368	3	4	4	4	3	4	4	4	3
369	3	4	4	4	3	4	4	3	3
370	3	4	2	2	4	3	3	3	3
371	4	4	4	4	4	4	3	2	2
372	4	4	4	4	4	4	4	4	3
373	4	3	2	4	4	4	3	2	3
374	4	4	3	4	4	4	3	3	3
375	4	4	3	4	4	4	4	2	1
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	3	3
378	4	4	4	4	4	4	4	3	3
379	4	3	3	4	4	4	4	3	3
380	3	4	3	4	3	3	4	3	3
381	3	4	3	4	3	3	3	3	4
382	3	3	4	4	3	3	4	4	4
383	4	4	2	4	4	4	4	3	3
384	3	2	3	2	3	3	3	3	4
Jml Nilai	1338	1320	1266	1520	1348	1376	1338	1162	1218
NRR	3,48	3,44	3,3	3,96	3,51	3,58	3,48	3,03	3,17
NRR tertimbang	0,38	0,38	0,36	0,44	0,39	0,39	0,38	0,33	0,35
<i>IKM Unit Pelayanan = 85,12</i>									

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

