

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN
DI KELURAHAN MUGIREJO



KECAMATAN SUNGAI PINANG
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Mugirejo sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018, 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.

B. 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.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

C. Maksud, Tujuan dan Sasaran

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 Kelurahan Mugirejo Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

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

A. Rencana Kerja Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Mugirejo dilaksanakan pada Bulan Januari 2024 - Desember 2024

B. Tahapan Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Mugirejo Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Mugirejo Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir)./Menyesuaikan sumber pembiayaan

C. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik / QR dalam aplikasim ekianpuas.samarindakota.go.id. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Standar Pelayanan Kelurahan Mugirejo Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda 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).

D. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

E. 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	Desember 2024	6
2.	Pengumpulan Data	Januari-Desember 2024	365
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	10

F. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Mugirejo Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Mugirejo Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 206 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 148 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

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 206 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	102	50 %
		PEREMPUAN	104	50 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	17	8 %
		SLTP	20	11 %
		SLTA	148	72 %
		DIII	1	0 %
		SI	19	9 %
		D1	1	0 %
3	PEKERJAAN	PNS	3	1 %
		TNI	0	0 %
		SWASTA	0	0 %
		WIRASWASTA	51	25 %
		LAINNYA	151	74 %
		GURU	1	0 %
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PEMERINTAHAN, KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN	85	41 %
		LAYANAN SEKRETARIAT	8	4 %

		LAYANAN EKONOMI, PEMBANGUNAN DAN LINGKUNGAN HIDUP	37	18 %
		LAYANAN KESEJAHTERAAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT	76	37 %

Berdasarkan data pada Tabel diatas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah :

1. Jenis kelamin responden terbanyak adalah Laki-laki (50 %), menggambarkan bahwa masih Laki-laki dan Perempuan dalam hal pemanfaatan layanan pada Kelurahan Mugirejo adalah sama.
2. Pendidikan Responden terbanyak adalah SLTA (72 %), menggambarkan bahwa Tingkat Pendidikan Masyarakat yang menggunakan Layanan Kelurahan Mugirejo.
3. Pekerjaan Responden yang terbanyak adalah Lainnya (74 %), menggambarkan Seseorang yang pekerjaannya baik diperusahaan ataupun usaha lainnya.
4. Jenis Layanan yang terbanyak (41 %) adalah Layanan Pemerintahan, ketentraman dan Ketertiban.

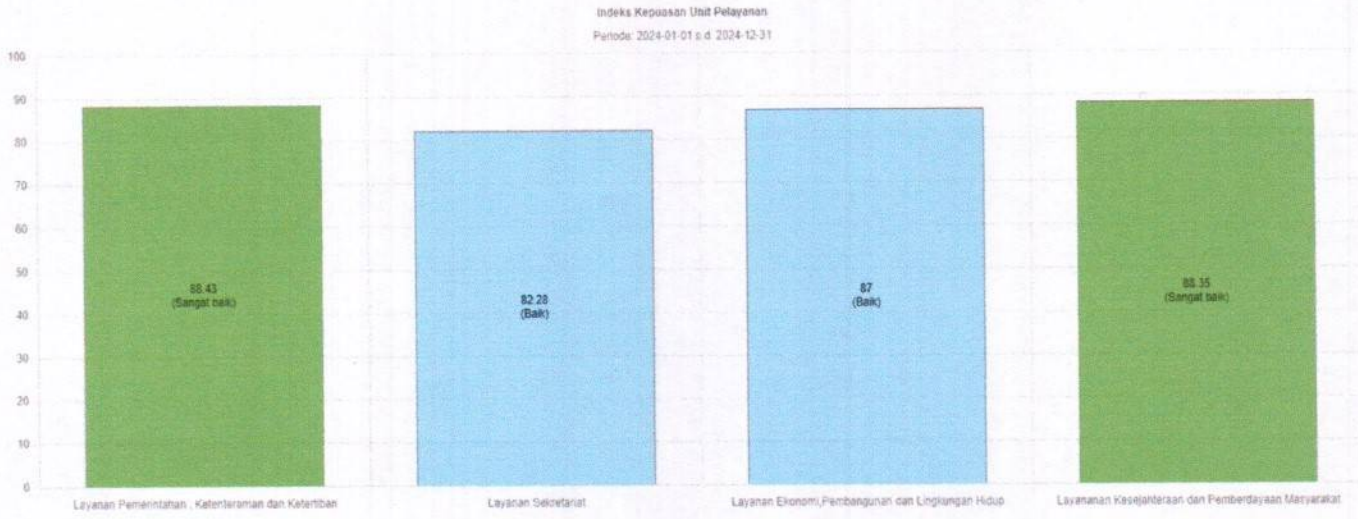
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

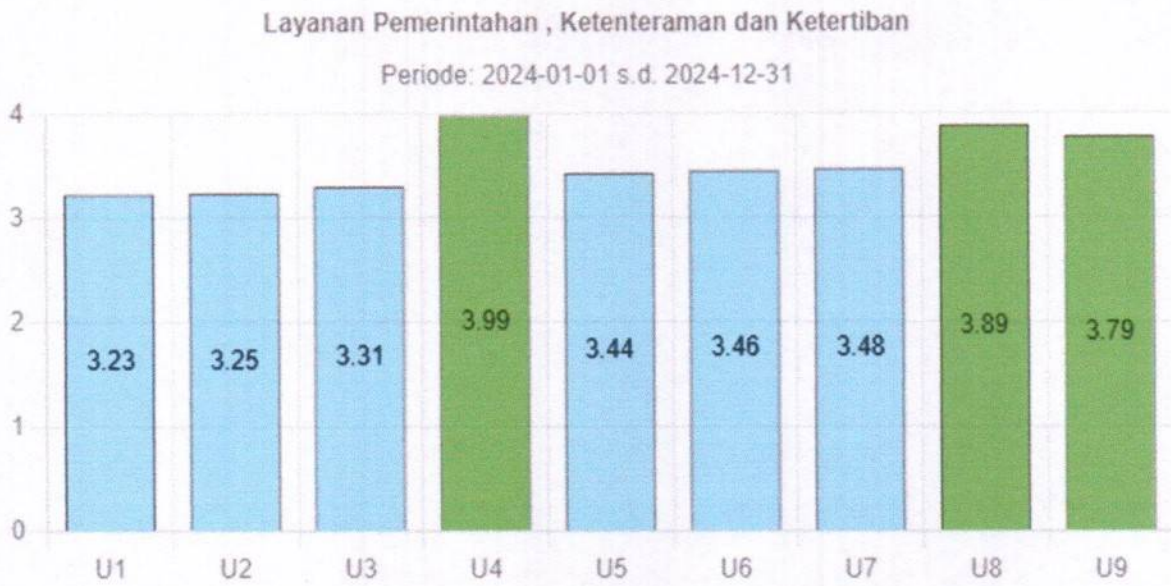
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,252	3,272	3,345	3,961	3,398	3,442	3,456	3,83	3,694
Kategori		B	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM	Unit	87,93 (A atau Sangat Baik)								
Layanan										

Indeks Kepuasan Unit Layanan

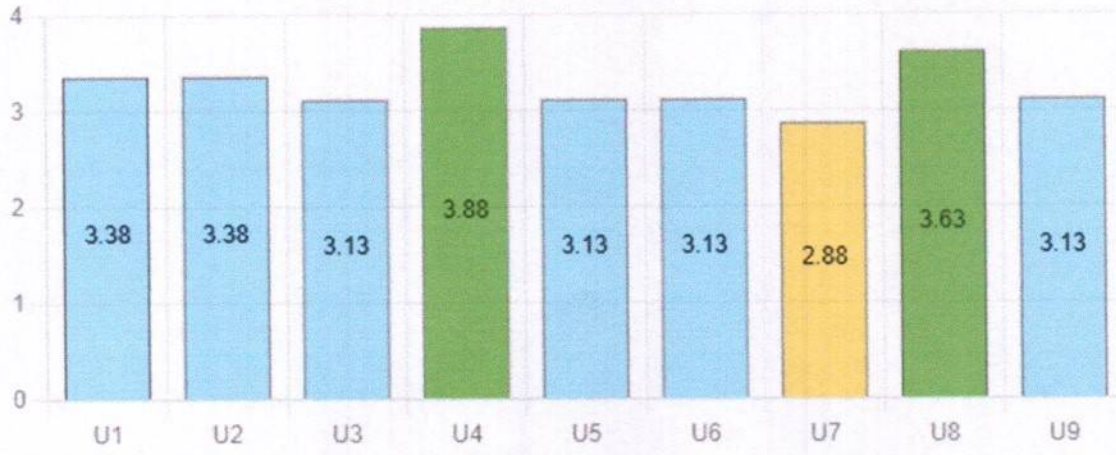


C. Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan



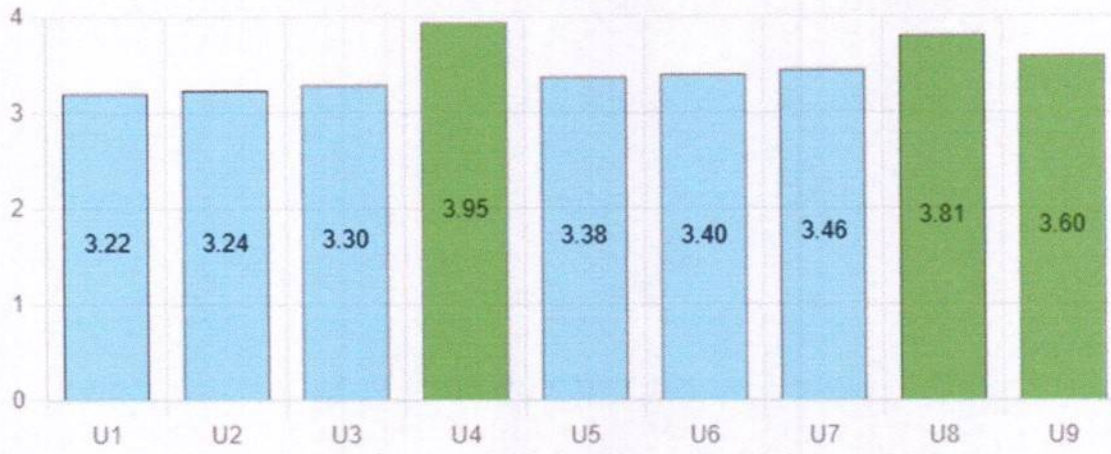
Layanan Sekretariat

Periode: 2024-01-01 s.d. 2024-12-31



Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup

Periode: 2024-01-01 s.d. 2024-12-31

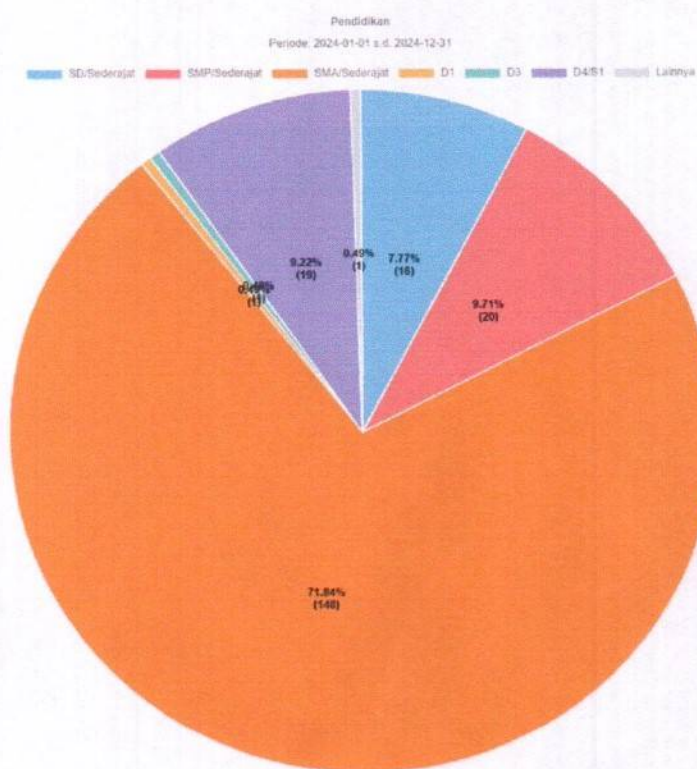
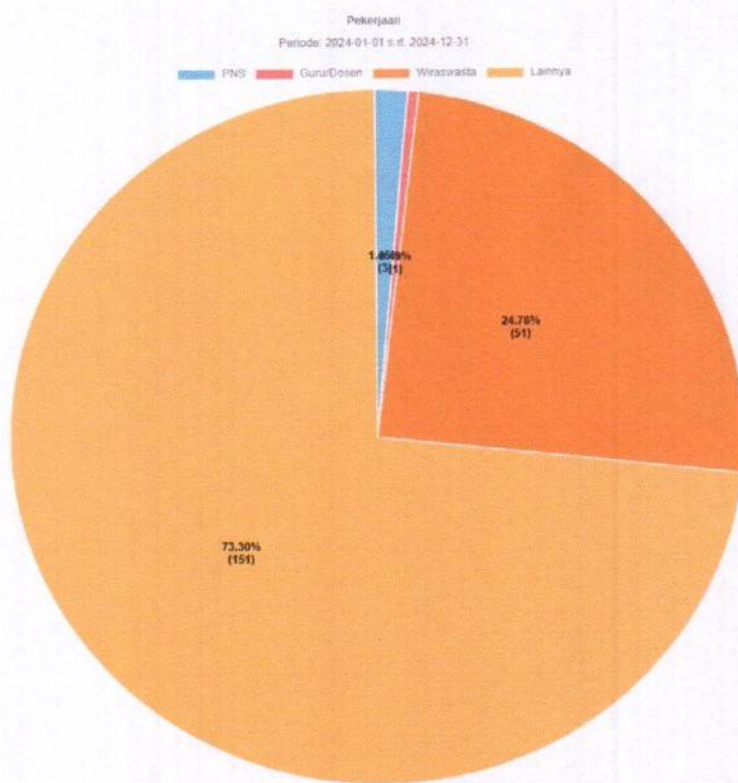


Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

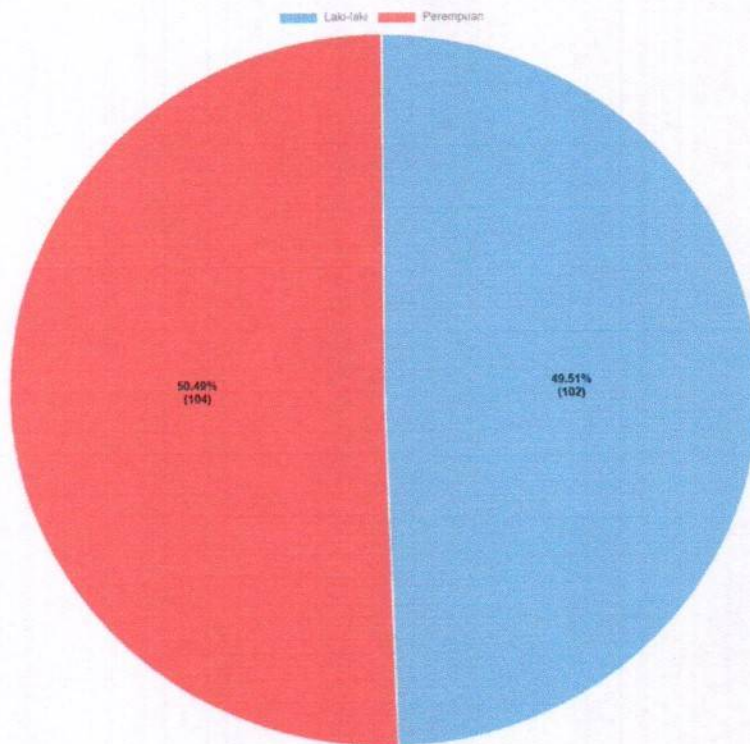
Periode: 2024-01-01 s.d. 2024-12-31



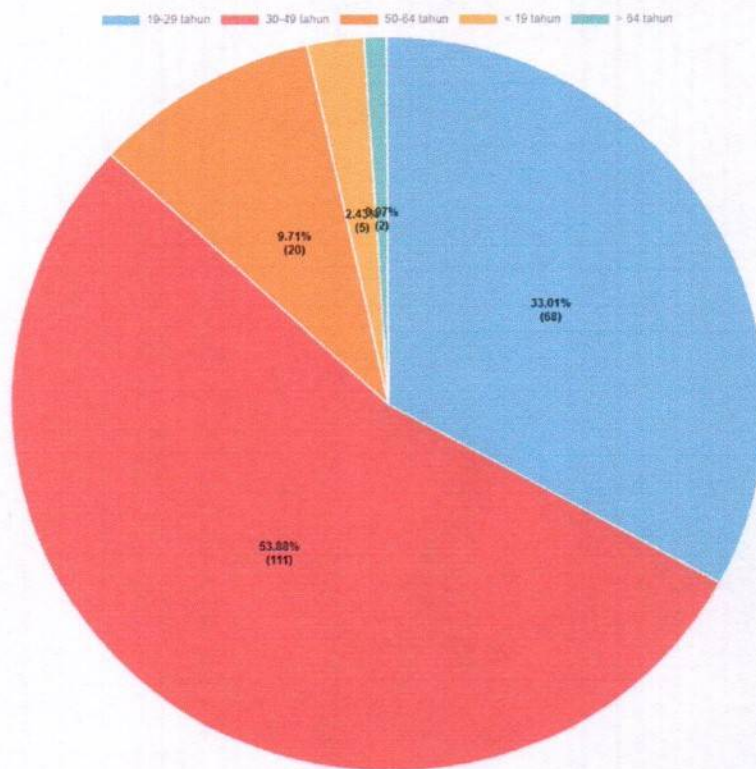
D. Demokrasi Responden



Gender
Periode: 2024-01-01 s.d. 2024-12-31



Usia
Periode: 2024-01-01 s.d. 2024-12-31



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai terendah . Selanjutnya waktu pelaksanaan, produk, kompetensi pelaksana dan Sarana prasarana adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi dari unsur layanan, Sistem, mekanisme dan prosedur serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Dari Hasil wawancara sekilas dengan pengguna layanan, kelemahan pelayanan Kelurahan Mugirejo dapat digambarkan sebagai berikut:

- Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan “ senyum dan ramah” saat berinteraksi dengan pemangku kepentingan.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh Masyarakat.
- Kurangnya Sarana dan Prasarana membuat proses di dalam pelayanan sangat lama.

B. 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	Kompetensi Pelaksana	Pembinaan pegawai terhadap SOP dan Standar Pelayanan	√		√		Seklur
		Pembinaan berkala				√	Seklur
2	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur, yaitu melalui Kegiatan Pengadaan maupun pemeliharaan Sarana dan Prasarana penunjang pelayanan Publik			√		Lurah
3	Waktu Pelayanan	Penataan dan Penguatan Organisasi, yaitu melalui penyusunan, penetapan dan implementasi standar dan prosedur pelayanan			√		Lurah

C. 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 Kelurahan Mugirejo Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda dapat dilihat melalui Tabel berikut :

NO	PERIODE PENGUKURAN	INDEKS
1	Tahun 2021	77,29 (Baik)
2	Tahun 2022	80,56 (Baik)
3	Tahun 2023	83,18 (Baik)
4	Tahun 2024	87,93 (Baik)

Berdasarkan Tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kelurahan Mugirejo.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Mugirejo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,93. Nilai SKM di Kelurahan Mugirejo menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur pertama perilaku pelaksana, Unsur kedua terdapat empat unsur yang sama waktu pelaksanaan, produk, kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana serta unsur ketiga persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi dari unsur layanan, Sistem, mekanisme dan prosedur serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Surabaya, 31 Desember 2024
Kelurahan Mugirejo



NUR IRWANSYAH, SE, MM
NIP. 197906162007011

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data Kepuasan Masyarakat penerima pelayanan kuesioner disusun berdasarkan tujuan Survey terhadap Tingkat kepuasan Masyarakat.

2. Bagian Dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas Responden meliputi Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintahan.

Bagian II : Identitas Pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh Masyarakat, bagian ini tidak diisi).

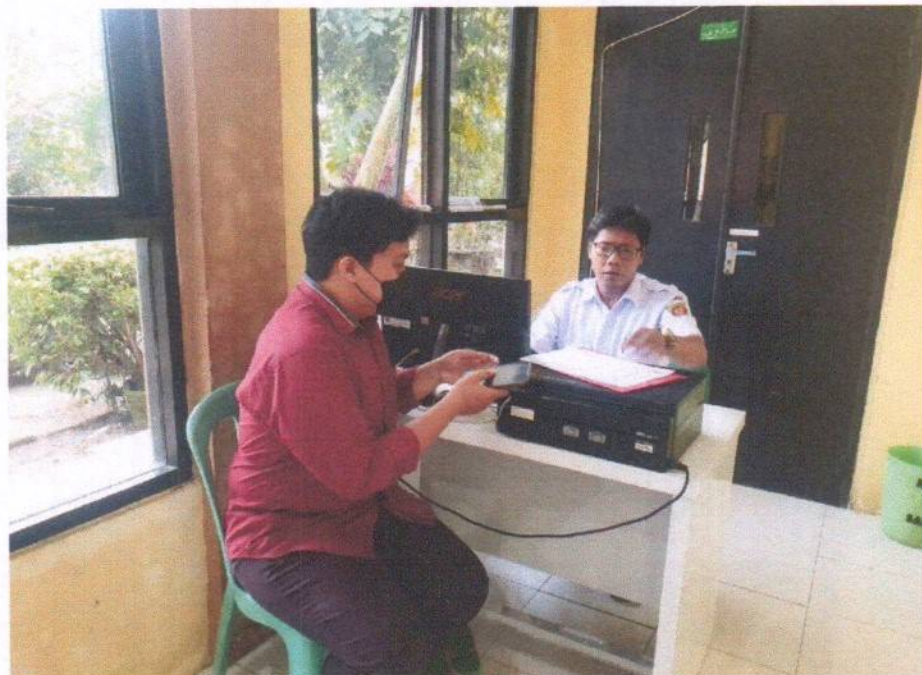
Bagian III : Mutu Pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat Kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

HASIL OLAH DATA SKM

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	NRR Tertimbang	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	670	3,252	0,361	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	674	3,272	0,364	A
U3	Waktu Penyelesaian	689	3,345	0,372	A
U4	Biaya/Tarif	816	3,961	0,44	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	700	3,398	0,378	A
U6	Kompetensi Pelaksana	709	3,442	0,382	A
U7	Perilaku Pelaksana	712	3,456	0,384	A
U8	Sarana & Prasarana	789	3,83	0,426	A
U9	Penanganan pengaduan, Sarana & Masukan	761	3,694	0,41	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





HALAMAN PENGISIAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
KELURAHAN MUGIREJO

SCAN DI SINI



ATAU DAPAT DIAKSES MELALUI URL:

<https://tinyurl.com/ekianpuas/r/41zx>

Alamat di atas akan dialihkan secara otomatis menuju alamat asli pada URL:

<https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/41zx>



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2024**

Nama Organisasi : **KELURAHAN MUGIREJO**
Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**
Alamat : **JALAN MARDIANSYAH MARHAT**
No. Telp. : **085753625187**

Periode Data: **01/01/2024 s.d. 31/12/2024**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	19/01/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	19/01/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	46	3	3	3	4	3	3	3	3	2
3	22/01/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	22/01/2024	D4/S1	Lainnya	L	34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	23/01/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	23/01/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	45	3	3	3	4	3	3	3	4	4
7	25/01/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	25/01/2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	29/01/2024	D4/S1	Lainnya	P	26	3	3	3	4	3	3	3	4	4
10	29/01/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	L	28	4	3	3	4	4	4	4	4	4
11	01/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	3	3	3	4	4	3	3	4	4
12	01/02/2024	SMA/Sederajat	PNS	L	60	3	3	4	4	3	3	3	4	4
13	01/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	20	4	4	2	4	3	4	3	4	4
14	02/02/2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	05/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	46	3	3	3	4	4	3	3	4	3
16	06/02/2024	D3	Lainnya	P	43	3	3	3	3	3	3	3	4	3
17	06/02/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	12/02/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	12/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
20	12/02/2024	SMA/Sederajat	PNS	L	60	3	3	3	4	3	3	3	4	4
21	13/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	37	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	13/02/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	13/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	13/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	3	3	3	4	3	3	4	4	4
25	13/02/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	48	3	3	3	4	3	3	3	4	4
26	16/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	29	3	3	3	4	3	3	3	4	4
27	19/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
28	19/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	3	3	2	4	3	3	2	1	2
29	19/02/2024	D4/S1	Lainnya	L	55	3	3	3	4	3	3	4	4	4
30	20/02/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	42	3	3	3	4	3	3	3	4	4
31	20/02/2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
32	22/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	3	3	4	4	3	4	3	4	4
33	22/02/2024	SMA/Sederajat	PNS	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	26/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	3	4	4
35	28/02/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	70	3	3	3	4	3	3	3	4	4
36	28/02/2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	37	3	3	3	4	3	3	3	4	4
37	29/02/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	29	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	01/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	27	3	3	3	4	3	3	3	4	4
39	01/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	20	3	3	3	4	3	4	4	4	4
40	04/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
41	05/03/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	51	3	3	3	4	3	3	3	4	4
42	05/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	20	3	3	3	4	3	3	3	4	4
43	05/03/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	06/03/2024	D4/S1	Lainnya	P	34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	13/03/2024	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	49	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	13/03/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	L	46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	13/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	55	3	3	4	4	3	3	3	3	4
48	13/03/2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	54	3	3	4	4	3	3	3	3	4
49	15/03/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	L	51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	15/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	15/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	58	3	3	3	4	3	3	3	4	4
52	15/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	3	3	3	4	3	3	3	4	2
53	15/03/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	33	4	4	3	4	3	3	3	4	3
54	20/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
55	20/03/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	L	37	3	3	3	4	3	4	4	4	4
56	20/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	51	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	25/03/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	L	42	3	3	4	4	3	4	4	4	4
58	25/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	39	3	3	4	4	4	4	4	4	4
59	25/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	27/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	27	3	3	3	4	3	3	4	4	4
61	27/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	64	3	3	3	4	4	4	4	4	4
62	27/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	43	3	4	3	4	4	4	4	4	3
63	28/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	3	3	4	4	3	3	4	4	4
64	28/03/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	28/03/2024	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	28/03/2024	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	01/04/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	02/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	30	3	4	4	4	4	4	4	4	4
69	04/04/2024	SD/Sederajat	Lainnya	L	30	4	4	4	4	4	4	2	4	4
70	04/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	17/04/2024	SD/Sederajat	Lainnya	L	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	17/04/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	17/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	17/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	3	3	3	4	4	4	4	4	4
75	18/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	19/04/2024	D4/S1	Lainnya	L	22	1	1	1	3	3	2	3	4	2
77	22/04/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	22/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	22/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	19	4	4	3	4	3	3	3	4	3
80	22/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	19	4	4	3	4	3	3	3	4	3
81	23/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	4	4	3	3	3	4	3
82	24/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	3	3	3	4	3	3	3	1	2
83	25/04/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	62	3	3	3	4	3	3	3	4	4
84	25/04/2024	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
85	25/04/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	35	4	4	4	4	3	4	4	4	3
86	30/04/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	24	4	4	4	3	4	4	4	4	4
87	30/04/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	21	3	4	4	4	3	4	4	4	4
88	08/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	51	3	3	3	4	4	4	4	4	4
89	08/05/2024	D1	Lainnya	L	28	3	3	3	4	3	3	3	4	4
90	08/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	4	4	3	3	4	4	4
91	13/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	3	3	3	3	3	3	3	4	3
92	13/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	45	3	3	3	4	4	4	4	4	4
93	14/05/2024	D4/S1	Lainnya	L	45	3	3	4	4	4	4	4	4	4
94	14/05/2024	D4/S1	Lainnya	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	16/05/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	28/05/2024	D4/S1	Wiraswasta	P	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	28/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	58	3	3	3	4	3	4	4	4	4
98	11/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99	11/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	3	3	3	4	3	3	4	4	4
100	11/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	11/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	11/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	12/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	12/06/2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	13/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	13/06/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	13/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	38	3	3	3	4	3	4	4	4	4
108	28/06/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	03/07/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	03/07/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	34	4	3	3	4	3	3	4	4	4
111	05/07/2024	Lainnya	Wiraswasta	L	30	3	1	3	4	3	3	3	3	3
112	08/07/2024	SD/Sederajat	Lainnya	L	22	3	3	3	4	4	4	4	4	4
113	08/07/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	40	3	3	3	4	3	4	4	4	4
114	08/07/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	24	3	3	4	4	3	3	4	4	4
115	08/07/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	4	4	3	3	3	4	4
116	09/07/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	35	3	3	3	4	3	3	3	4	4
117	10/07/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	28	3	3	3	4	3	3	3	4	4
118	10/07/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	10/07/2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	11/07/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	34	3	3	3	4	3	3	3	4	4
121	11/07/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	24	3	3	3	4	4	4	4	4	4
122	11/07/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	32	3	3	4	4	4	4	4	4	4
123	11/07/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	19	1	1	1	3	1	1	1	2	1
124	12/07/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	3	3	4	4	4	4	4	4	4
125	12/07/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	33	3	3	4	4	4	4	4	4	4
126	12/07/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
127	12/07/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	L	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	15/07/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	45	3	3	4	4	4	4	4	4	4
129	15/07/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	L	48	3	3	4	4	4	4	4	4	4
130	16/07/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	51	3	3	3	4	3	3	3	4	4
131	17/07/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	52	3	3	3	4	3	3	3	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
132	17/07/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	4	4	4	4	4
133	17/07/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	45	3	3	4	4	4	4	4	4	4
134	19/07/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
135	22/07/2024	D4/S1	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	22/07/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	22	3	3	3	4	3	3	3	4	4
137	02/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	34	3	3	3	4	3	3	4	4	2
138	09/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	26	3	3	3	4	3	3	4	4	4
139	12/08/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	42	3	4	4	4	4	4	4	4	4
140	12/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	3	4	4	4	4	4	2
141	13/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	3	3	3	3	3	3	3	4	3
142	15/08/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	16/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	35	3	3	3	4	3	3	3	4	4
144	16/08/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	30	3	3	3	4	3	4	4	4	3
145	16/08/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
146	21/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	21/08/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
148	21/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
149	21/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	3	3	4	4	4	4	4	4	4
150	21/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	22/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
152	22/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	43	3	3	3	4	4	4	4	4	4
153	26/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
154	26/08/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	47	3	3	3	4	3	3	3	4	4
155	26/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	27/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	27/08/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	3	4	4	4	4	4	4	4	4
158	02/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	3	3	3	4	4	4	4	4	4
159	03/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	3	4	4
160	03/09/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	35	3	3	3	4	4	4	2	4	4
161	05/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	3	3	3	4	4	3	3	3	4
162	05/09/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	42	3	4	4	4	4	4	4	4	4
163	06/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	23/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	4	4	4	2	4	4
165	23/09/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	35	3	3	3	3	3	4	4	4	4
166	23/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	23/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	24	3	3	4	4	3	3	4	4	3
168	25/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	25/09/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
170	25/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	46	3	3	3	4	3	3	3	4	4
171	26/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	3	3	4	4	4	4	4	4	4
172	26/09/2024	D4/S1	Lainnya	P	29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
173	30/09/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
174	02/10/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	51	3	3	2	4	3	3	3	3	2
175	08/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	3	4
176	08/10/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
177	08/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
178	08/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
179	08/10/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
180	09/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	35	3	3	3	4	3	3	3	4	4
181	11/10/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	29	3	3	3	3	3	3	3	4	3
182	18/10/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	32	3	4	4	4	3	4	4	4	4
183	18/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	38	3	3	4	4	4	3	3	3	4
184	18/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
185	18/10/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
186	18/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	3	3	3	4	3	3	3	4	4
187	22/10/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	36	3	3	3	4	4	3	3	4	4
188	22/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	22/10/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	40	3	3	3	4	3	3	3	4	4
190	22/10/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	24	3	3	3	4	3	3	4	4	4
191	22/10/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	38	3	3	3	4	4	4	4	4	4
192	22/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	3	3	3	4	3	3	4	4	4
193	22/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	22/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	28	3	3	3	4	3	4	3	4	3
195	22/10/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	42	3	3	3	4	3	3	3	4	4
196	22/10/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	29	3	3	3	4	3	3	3	4	4
197	25/10/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
198	25/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
199	25/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	4
200	25/10/2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	35	3	3	3	4	3	3	3	4	4
201	25/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	28/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
203	28/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	28/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	4	3	4	3
205	28/10/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	28/10/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						670	674	689	816	700	709	712	789	761
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.252	3.272	3.345	3.961	3.398	3.442	3.456	3.83	3.694
NRR TERTIMBANG						0.361	0.364	0.372	0.44	0.378	0.382	0.384	0.426	0.41
IKM UNIT PELAYANAN						87.93					Baik			

Jumlah responden: 206

Waktu cetak: 06/11/2024 10:10:39