



LAPORAN
SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II
(PERIODE AGUSTUS S.D NOVEMBER 2023)

**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KARANGASEM**

TAHUN 2023

LEMBAR PENGESAHAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGGUNA LAYANAN PENANGGULANGAN BENCANA PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN KARANGASEM

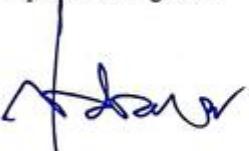
Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia
Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik

Disahkan di Amlapura, November 2023

**Pengarah
Kepala Pelaksana**



**Ketua Tim Survei
Sekretaris Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Kabupaten Karangasem**



**I Ketut Suardana, S.H.
Pembina
197206211995031002**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmatNya sehingga kami dapat menyelesaikan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini dengan baik.

Adapun tujuan dari pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai bahan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta untuk mengetahui unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanannya.

Pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terimakasi yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan sumbangan baik berupa saran ataupun pendapat. Mengingat keterbatasan kemampuan yang kami miliki, kami sangat mengharapkan masukan-masukan dari semua pihak dengan perbaikan lebih lanjut.

Amlapura, November 2023



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang.....	1
2. Maksud dan Tujuan.....	2
3. Hasil yang ingin dicapai.....	2
4 Sasaran	2
5. Manfaat	2
BAB II PELAKSANAAN	
1. Persiapan.....	5
2. Pelaksanaan Pengumpulan Data	6
3. Pengolahan dan Analisis Data.....	6
BAB III HASIL PENGUKURAN	
1. Karakteristik Responden.....	7
2. Hasil Pengukuran	9
3. Interpretasi Hasil Pengukuran.....	9
BAB IV KESIMPULAN	
Simpulan.....	11
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) juga merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja unit pelayanan publik dalam hal ini pelayanan kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karangasem. Pelaksanaan SKM ini merupakan wujud nyata upaya manajemen Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karangasem dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Maksud dan Tujuan

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan

publik selanjutnya.

Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

3. Hasil yang ingin dicapai

Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan masyarakat.

4. Sasaran

- a. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karangasem dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

5. Manfaat

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik, diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah.
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil serta upaya yang perlu dilakukan.
- d. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karangasem dilaksanakan pada tanggal 1 Agustus 2023 sampai dengan 27 November 2023 terhadap responden melalui kuisioner.

1. Persiapan

a. Penetapan pelaksanaan

Pelaksanaan pengukuran SKM di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karangasem dilakukan dengan penyebaran survei melalui link <https://bit.ly/SKMBPBD2023S2>

b. Penyiapan bahan

Bahan pengukuran SKM mempergunakan kuesioner pengukuran SKM yang disusun oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, yakni sebagai berikut:

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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website..

c. Penetapan responden, lokasi dan waktu

Responden merupakan masyarakat pengguna layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karangasem yang dipilih secara acak (*simple random sampling*) tersebar di wilayah Kabupaten Karangasem dan terlaksana pada kurun waktu bulan Agustus sampai dengan bulan November 2023 atau mulai dari tanggal 1 Agustus s.d 27 November 2023 sebanyak 184 orang responden.

2. Pelaksanaan pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan melalui survey atau penyebaran kuesioner kepada masyarakat dan diisi sendiri oleh responden .

3. Pengolahan dan analisis data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan nilai IKM mempergunakan acuan / pedoman sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari hasil penyebaran survei melalui link <https://bit.ly/SKMBPBD2023S2> diperoleh 184 responden dengan hasil yang diperoleh sebagai berikut:

1. Karakteristik responden

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 3.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Responden	Persentase
Laki-laki	99	53.80%
Perempuan	85	46.20%
Jumlah	184	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden mayoritas berjenis kelamin laki-laki, yakni sebanyak 99 orang atau sebesar 53.80%.

b. Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 3.2 Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur (tahun)	Responden	Perse
< 20	71	38.59%
20-45	78	42.39%
46-59	32	17.39%
≥ 60	3	1.63%
TOTAL	184	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden berada pada kisaran usia 20-45 tahun atau sebesar 42.39%.

c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 3.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Pendidikan	Jumlah responden	Percentase
SD	4	2.17%
SMP	73	39.67%
SMA	41	22.28%
D1/D2/D3	0	0%
S-1	64	34.78%
S-2	2	1.09%
TOTAL	184	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan setara SMP yaitu sebanyak 73 orang atau sebesar 39.67%.

d. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 3.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah responden	Percentase
PNS	57	30.98%
TNI	0	0
POLRI	0	0
SWASTA	16	8.70%
PERBEKEL	0	0
PERANGKAT DESA	0	0
RELAWAN	0	0
WIRAUSAHA	4	2.17%
LAINNYA	107	58.15%
Total	184	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden berasal dari pekerjaan lain seperti pelajar dan pegawai kontrak yaitu sebesar 107 orang atau sebesar 58.15%.

2. Hasil Pengukuran

Tabel 3.5 Hasil pengukuran IKM

Unsur Pelayanan	Jumlah nilai	Rata-rata	Nilai rata-rata \times 0.11
1. Kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanan	698	3.37	0.37
2. Kemudahan prosedur pelayanan	691	3.34	0.37
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	698	3.37	0.37
4. Biaya / tarif dalam pelayanan	710	3.43	0.38
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	707	3.42	0.38
6. Kompetensi / kemampuan petugas	715	3.45	0.38
7. Perilaku petugas dalam pelayanan	722	3.49	0.39
8. Kualitas sarana dan prasarana	701	3.39	0.38
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan?	718	3.47	0.39
JUMLAH			3.41
IKM UNIT PELAYANAN = 3.41x 25 = 85.35			

3. Interpretasi hasil pengukuran

Interpretasi hasil survei Kepuasan Masyarakat diukur berdasarkan tabel berikut:

Tabel 3.6 Katagori mutu pelayanan

No	Nilai interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00-1.75	25.00-43.75	D	Tidak Baik
2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	Kurang Baik
3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	Baik
4	3.26-4.00	81.26-100.00	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil pengukuran IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karangasem pada Semester II Tahun 2023 didapatkan hasil IKM = 85.35 dengan nilai

rata-rata unsur pelayanan berkisar antara 3.41. Ini menunjukan nilai IKM pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karangasem berada dalam posisi mutu pelayanan A (Sangat Baik).

BAB IV

KESIMPULAN

1. Secara umum kualitas pelayanan masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karangasem berada pada posisi Mutu Pelayanan dengan kategori A, dalam arti bahwa Kinerja Unit Pelayanan berkategori Sangat Baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 85,35 berada pada nilai IKM 3,41 atau berada pada range nilai interval 3,26-4,0.
2. Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan unsur pelayanan dengan nilai terendah yaitu spesifikasi layanan dan hasil layanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,42
3. Unsur-unsur pelayanan yang lain harus tetap dipertahankan bahkan harus ditingkatkan lagi.

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN											pendidikan	pekerjaan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	umur	JK		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	Laki-Laki	S1	PNS
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	Laki-Laki	SMA	Lainnya
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	Perempuan	SMA	Lainnya
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Laki-Laki	S1	PNS
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	Perempuan	S1	PNS
6	4	4	4	4	3	3	4	3	4	34	Laki-Laki	S1	Lainnya
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	36	Laki-Laki	S1	PNS
8	3	4	3	4	3	4	4	3	4	28	Perempuan	S1	PNS
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Laki-Laki	S2	PNS
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	Laki-Laki	SMA	Lainnya
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Laki-Laki	SMA	Lainnya
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	Perempuan	S1	Lainnya
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	Perempuan	SMA	Lainnya
14	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34	Laki-Laki	SMA	Swasta
15	4	4	4	4	3	4	3	4	4	36	Laki-Laki	S1	Lainnya
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	Perempuan	S1	PNS
17	4	4	4	4	3	4	3	4	4	57	Laki-Laki	S1	PNS
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	33	Perempuan	S1	Lainnya
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	Laki-Laki	S1	PNS
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Perempuan	SMA	Lainnya
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	30	Laki-Laki	SMA	Lainnya

22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	33	Perempuan	S1	Lainnya	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	Perempuan	SMA	Lainnya	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	Laki-Laki	SMA	Lainnya	
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	32	Laki-Laki	SMA	Swasta	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	Perempuan	SMA	Lainnya	
27	4	3	4	3	4	4	4	4	4	30	Laki-Laki	SMA	Swasta	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	Perempuan	SMA	Lainnya	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	Perempuan	S1	Swasta	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	Laki-Laki	S1	Lainnya	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Laki-Laki	SMA	Lainnya	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	Perempuan	SMA	Lainnya	
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	30	Laki-Laki	SMA	Lainnya	
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	54	Laki-Laki	SMA	PNS	
35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38	Laki-Laki	S1	PNS	
36	3	3	4	4	3	4	4	4	3	49	Laki-Laki	SMA	PNS	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	Laki-Laki	SMA	Swasta	
38	4	3	4	4	4	4	3	4	4	30	Laki-Laki	SMA	Swasta	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Laki-Laki	SMA	Lainnya	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	Perempuan	S1	Lainnya	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Perempuan	S1	Swasta	
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	36	Laki-Laki	SMA	Lainnya
43	4	4	4	3	4	3	4	4	3	36	Laki-Laki	SMA	Lainnya	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Laki-Laki	SMA	Lainnya	
45	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37	Laki-Laki	SMA	Lainnya	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	Laki-Laki	SMA	Lainnya	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Laki-Laki	SMA	Lainnya	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	Laki-Laki	SMA	PNS	
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	45	Laki-Laki	SMA	Swasta	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	Laki-Laki	SMA	Swasta	

51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	Perempuan	SMA	Swasta	
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53	Laki-Laki	SMA	PNS	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	Perempuan	S1	PNS	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	Perempuan	S1	Lainnya	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	Perempuan	S1	PNS	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	Perempuan	S1	Lainnya	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	Perempuan	S1	PNS	
58	4	3	4	3	4	4	4	4	4	57	Perempuan	S1	PNS	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	Laki-Laki	S1	PNS	
60	3	4	4	4	4	3	4	4	4	52	Laki-Laki	S1	PNS	
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	42	Perempuan	S1	PNS	
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58	Laki-Laki	S1	PNS	
63	4	3	4	4	4	3	4	4	4	49	Perempuan	S1	PNS	
64	1	4	4	4	4	3	4	4	4	59	Perempuan	S1	PNS	
65	4	3	4	4	3	4	4	4	3	60	Laki-Laki	S1	PNS	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Laki-Laki	S1	PNS	
67	4	3	4	3	4	4	4	4	4	48	Perempuan	S1	PNS	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	Perempuan	S1	Lainnya	
69	3	4	3	4	4	4	4	3	4	37	Laki-Laki	S1	PNS	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Laki-Laki	S1	Lainnya	
71	4	4	4	3	3	4	4	4	4	55	Perempuan	S1	PNS	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	55	Perempuan	S1	PNS
73	3	3	4	3	3	4	4	4	4	34	Laki-Laki	S1	PNS	
74	3	3	3	4	3	4	4	4	4	41	Laki-Laki	S1	PNS	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Laki-Laki	S1	PNS	
76	4	3	4	4	4	4	4	4	4	40	Laki-Laki	S1	PNS	
77	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	57	Laki-Laki	S1	PNS
78	4	3	4	3	4	4	4	3	4	53	Laki-Laki	S1	PNS	
79	3	4	3	4	4	4	4	3	4	35	Laki-Laki	S1	Lainnya	

80	4	4	4	4	4	3	4	4	4	32	Perempuan	S1	Swasta
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Perempuan	S1	PNS
82	3	4	3	4	4	4	4	3	4	32	Laki-Laki	S1	PNS
83	3	3	3	3	4	4	4	4	4	54	Laki-Laki	S1	PNS
84	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59	Laki-Laki	S1	PNS
85	4	3	3	3	4	4	4	4	4	40	Laki-Laki	S1	PNS
86	3	4	4	4	4	4	3	3	4	56	Perempuan	SMA	PNS
87	4	4	3	4	4	3	4	4	4	55	Laki-Laki	SMA	PNS
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Laki-Laki	SMP	PNS
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	Perempuan	S1	Lainnya
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	Perempuan	S1	PNS
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	Laki-Laki	S1	PNS
92	4	4	3	3	3	3	4	3	3	51	Perempuan	SMA	PNS
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	Perempuan	S1	Lainnya
94	4	3	3	4	3	4	4	4	4	42	Perempuan	S1	PNS
95	3	3	4	3	3	3	3	3	4	35	Perempuan	S1	Lainnya
96	4	4	4	3	4	4	4	4	4	52	Perempuan	S1	PNS
97	3	4	3	4	4	3	3	3	4	36	Perempuan	S1	PNS
98	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55	Perempuan	S1	PNS
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4	30	Perempuan	S1	PNS
100	3	4	4	4	4	4	4	3	4	55	Laki-Laki	S1	PNS
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	Laki-Laki	S2	PNS
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Lainnya
103	4	4	4	4	4	4	3	3	3	12	Laki-Laki	SMP	Lainnya
104	4	3	4	3	4	4	4	4	4	12	Perempuan	SMP	Lainnya
105	4	4	3	4	4	4	4	4	4	13	Laki-Laki	SMP	Lainnya
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Lainnya
107	4	4	4	4	4	4	4	3	4	13	Perempuan	SMP	Lainnya

108	2	4	4	4	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Swasta
109	3	4	4	4	4	4	4	4	4	12	Perempuan	SMP	Swasta
110	4	4	4	4	3	4	4	4	4	13	Laki-Laki	SMP	Swasta
111	4	3	4	4	4	4	4	4	3	12	Perempuan	SMP	Lainnya
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	Laki-Laki	SD	Lainnya
113	4	4	4	4	4	3	4	3	4	31	Laki-Laki	S1	PNS
114	2	3	4	4	4	4	4	4	4	14	Laki-Laki	SMP	Lainnya
115	3	4	4	4	4	4	4	3	4	12	Perempuan	SMP	Lainnya
116	4	4	3	4	4	4	4	4	4	12	Laki-Laki	SMP	Lainnya
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Lainnya
118	4	4	4	3	4	4	4	4	3	13	Laki-Laki	SMP	Lainnya
119	4	3	4	4	4	4	4	3	4	13	Perempuan	SMP	Lainnya
120	4	3	4	4	3	4	4	4	4	13	Laki-Laki	SMP	Lainnya
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	Laki-Laki	SMP	Lainnya
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Lainnya
123	3	4	4	4	4	3	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Lainnya
124	4	3	3	4	4	4	4	4	4	12	Laki-Laki	SMP	Lainnya
125	4	3	3	4	4	3	4	3	4	12	Laki-Laki	SMP	Lainnya
126	4	3	4	4	4	4	4	4	4	12	Perempuan	SMP	Lainnya
127	2	4	4	4	4	4	4	4	4	14	Laki-Laki	SMP	Lainnya
128	4	4	4	4	3	4	4	4	4	15	Laki-Laki	SMP	Lainnya
129	4	4	4	4	4	4	4	3	4	42	Perempuan	SMA	Lainnya
130	3	3	4	4	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Lainnya
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Lainnya
132	4	3	4	4	3	4	4	4	4	15	Laki-Laki	SMP	Swasta
133	3	3	3	4	4	4	3	4	3	14	Laki-Laki	SMP	Lainnya
134	4	2	3	4	4	3	4	4	4	14	Laki-Laki	SMP	Lainnya
135	4	4	3	4	4	4	4	4	4	12	Perempuan	SMP	Lainnya
136	4	4	4	3	4	4	4	4	4	16	Laki-Laki	SMP	Lainnya

137	4	3	3	4	4	4	4	4	4	14	Perempuan	SMP	Lainnya
138	4	4	3	4	4	4	4	3	4	14	Laki-Laki	SMP	Lainnya
139	4	4	4	4	3	3	4	4	4	42	Perempuan	SMP	Lainnya
140	4	3	4	3	4	4	4	4	3	15	Perempuan	SMP	Lainnya
141	3	4	4	4	4	4	4	3	4	12	Laki-Laki	SMP	Lainnya
142	4	4	3	4	4	4	4	4	4	14	Perempuan	SMP	Lainnya
143	4	4	3	3	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Lainnya
144	4	4	3	4	4	4	4	4	4	14	Laki-Laki	SMP	Lainnya
145	4	3	3	4	3	4	4	4	4	13	Perempuan	SMA	Swasta
146	4	4	3	4	3	4	4	4	4	14	Laki-Laki	SMP	Lainnya
147	4	3	4	4	4	4	4	4	4	14	Perempuan	SMP	Lainnya
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Lainnya
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	Laki-Laki	SD	Lainnya
150	4	4	3	4	4	4	3	3	4	12	Laki-Laki	SMP	Lainnya
151	4	4	3	4	3	4	4	3	2	14	Laki-Laki	SMP	Lainnya
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	Laki-Laki	SMA	Lainnya
153	4	4	3	4	4	3	3	4	3	40	Laki-Laki	SD	Lainnya
154	4	4	4	4	4	4	4	3	4	12	Laki-Laki	SMP	Lainnya
155	4	4	3	4	4	4	4	4	4	13	Laki-Laki	SMP	Lainnya
156	4	4	4	3	4	3	4	4	4	14	Laki-Laki	SMP	Lainnya
157	3	4	4	4	4	4	4	3	4	13	Laki-Laki	SMP	Wirausaha
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	Laki-Laki	SMP	Lainnya
159	3	4	3	4	3	3	4	2	4	15	Perempuan	SMP	Lainnya
160	4	3	4	4	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Lainnya
161	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45	Perempuan	SMA	Lainnya
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	Laki-Laki	SMP	Lainnya
163	4	4	4	3	4	3	4	4	4	39	Perempuan	SMP	Lainnya
164	4	4	3	4	4	4	4	4	4	13	Laki-Laki	SMP	Lainnya
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	Laki-Laki	SMA	Wirausaha

166	4	4	4	3	4	4	4	4	4	12	Laki-Laki	SMP	Lainnya
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	Laki-Laki	S1	PNS
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Lainnya
169	4	3	4	3	4	4	4	3	3	12	Perempuan	SMP	Lainnya
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Lainnya
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Lainnya
172	4	3	4	4	4	4	4	4	4	15	Perempuan	SMP	Lainnya
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Wirausaha
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Wirausaha
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	PNS
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	Perempuan	SD	Lainnya
177	4	3	4	4	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Lainnya
178	4	4	4	4	3	4	4	3	3	13	Perempuan	SMP	Lainnya
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	Laki-Laki	SMP	Lainnya
180	3	3	4	4	2	4	4	4	4	13	Laki-Laki	SMP	Lainnya
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	Perempuan	SMP	Lainnya
182	4	3	4	4	3	4	4	4	4	13	Laki-Laki	SMP	Lainnya
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	Laki-Laki	SMP	Lainnya
184	3	4	4	4	4	4	4	4	4	12	Perempuan	SMP	Lainnya
207													
Jumlah Nilai	698	691	698	710	707	715	722	701	718				
NRR per Unsur	3,37	3,34	3,37	3,43	3,42	3,45	3,49	3,39	3,47				
NRR tertimbang	0,37	0,37	0,37	0,38	0,38	0,38	0,39	0,38	0,39				
Nilai IKM	3,41												

NILAI PERSEPSI : 85,35
KATAGORI : SANGAT BAIK

JENIS KELAMIN		
JK	Responden	Persentase
L	99	53,80
P	85	46,20
JUMLAH	184	100,00

PENDIDIKAN		
PENDIDIKAN	RESPONDEN	PERSENTASE
SD	4	2,17
SMP	73	39,67
SMA	41	22,28
D1/3	0	0,00
S1	64	34,78
S2	2	1,09
S3	0	0,00
JUMLAH	184	100,00
PEKERJAAN		
	RESPONDEN	PERSENTASE
PNS	57	30,98
TNI	0	0,00
POLRI	0	0,00
SWASTA	16	8,70
PERBEKEL	0	0,00
PERANGKAT DESA	0	0,00
RELAWAN	0	0,00
WIRUSAHA	4	2,17
Lainnya	107	58,15
JUMLAH	184	100,00

UMUR		
UMUR	RESPONDEN	PERSENTASE
< 20 TAHUN	71	38,59
20-45 TAHUN	78	42,39
46-59 TAHUN	32	17,39
>= 60 TAHUN	3	1,63
JUMLAH	184	100



NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI IKM	NAMA LAYANAN
85.35	<p>RESPONDEN Jumlah : 184 orang Laki-laki : 99 orang Perempuan : 85 orang</p> <p>PENDIDIKAN SD : 4 orang SMP : 73 orang SMA : 41 orang Diploma : 0 orang S-1 : 64 orang S-2 : 2 orang S-3 : 0 orang</p> <p>PEKERJAAN PNS : 57 orang TNI : 0 orang POLRI : 0 orang Swasta : 16 orang Wirausaha : 4 orang Perbekel : 0 orang Perangkat Desa : 0 Orang Relawan : 0 orang Lainnya : 107 orang</p> <p>UMUR (Tahun) < 20 : 71 orang 20 – 45 : 78 orang 46 – 59 : 32 orang >= 60 : 3 orang</p>

TERIMA KASIH
ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK PENGEMBANGAN PELAYANAN KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGIMASYARAKAT