LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER II



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

KOTA PASURUAN

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii

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 3

PENGUMPULAN DATA SKM 3

2.1 Pelaksana 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 4

BAB III 7

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 6

3.1 Jumlah Responden SKM 6

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 6

BAB IV 8

ANALISIS HASIL SKM 8

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 8

4.2 Rencana Tindak Lanjut 8

4.3 Tren Nilai SKM 8

BAB V 10

KESIMPULAN 10

LAMPIRAN 11

1. Kuesioner 11

2. Hasil Pengolahan Data 12

3. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM 15

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya 16

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 Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan 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 Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan.

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 Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan 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 lokasi unit pelayanan 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 6 (Enam) bulan. 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	Agustsus-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

1. METODE PENGUMPULAN DATA

Responden diambil secara random dengan memberikan kuesioner secara online (media daring) dan offline (langsung) terhadap masyarakat yang mendapat layanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan. Jumlah responden diperoleh sebanyak 179 orang. Setiap responden diminta mengisa form survey yang telah disediakan dengan jumlah pertanyaan sebanyak 9 butir.

2. ANALIS DATA

Pengolahan data secara kualitatif, diperoleh dari hasil perhatian kuesioner sesuai Permenpan/RB nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman survey kepusaan msyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai berikut :

a) Pengeloan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, yaitu dengan cara :
   1) Membuat nilai untuk setiap jawaban, yaitu :
      a) untuk jawaban a diberi nilai 1 :
      b) untuk jawaban b diberi nilai 2 :
      c) untuk jawaban c diberi nilai 3 :

d) untuk jawaban d diberi nilai 4 :

2) Nilai tertimbang dimaksud diatas diperoleh dengan cara memperhitungkan nilai SKM dari 9 unsur pelayanan (diterjemahkan dalam 9 butir pertnyaan/kuesioner) sehingga diperoleh perhitungan

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah Butir}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

b) untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai tertimbang}$$

c) untuk memudahkan interprestasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka jumlah total nilai SKM di atas (point 2) dikonversikan dengan nilain dasar 25, sehingga rumusnya :

Jumlah SKM unit pelayanan x 8.

d) ketentuan pemberian nilai, nilai persepsi nilai interval konverensi index kepuasan masyarakat mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan diatur peraturan Menteri pendayagunan aparatur Negara dan refonnasi birokrasi nomor 14 tahun 2017

Tabel Nilai persepsi, Interval IKM,Interval Konversi IKM,
Mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan
(Permenpan/RB nomor 14 tahun 2017)

Nilai	Nilai Internal Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	76.61 – 88.30	B	Baik
4	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 179 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN

IDENTITAS	JENIS PEKERJAAN					
RESPONDEN	ASN/TNI/POLRI	WIRASWASTA	SWASTA	PELAJAR	LAINNYA	JML
	12	140	2	1	24	179

Melihat komposisi table diatas,maka mayoritas penerima layanan pada dinas Pendidikan dan kebudayaan adalah responden dengan jenis pekerjaan WIRASWASTA/USAHAWAN yakni mencapai **78%.**

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

Berdasarkan jumlah responden sebanyak 179 orang. Berikut adalah hasil pengukuran selama lebihh kurang 6 (Enam) bulan mulai dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data,pengolahan data indeks,penyusunan dan pelaporan hasil :

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NILAI UNSUR PELAYANAN (NRR)	NILAI RATA-RATA PER UNSUR (NRR:100)	NR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR x 0.11)	IKM SETELAH KONVERSI
1	Persyaratan Pelayanan	669	3,75	0,41	10,27
2	Ketepatan Prosedur	665	3,72	0,41	10,20
3	Keepatan Pelaksanaan	607	3,39	0,37	9,32
4	Kesesuain Biaya	716	4,00	0,44	11
5	Kepastian Produk	709	3,96	0,44	11
6	Kemampuan Petugas	710	3,97	0,44	10,90
7	Prilaku Pelaksanaan	710	3,97	0,44	10,90
8	Penanganan Pengaduan	669	3,74	0,41	10,27
9	Sarana Prasarana	698	3,90	0,43	10,72

Nilai IKM setelah dikonversi diperoleh **angka 94,62** sehingga jika disandingkan dengan Tabel Nilai Persepsi, Internal Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (Kepmenpan No. 14 Tahun 2017), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Hasil survey tersebut dapat kami sampaikan bahwa jumlah indeks Kepuasaan masyarakat (IKM) layanan Pengolahan Informasi dan Dokumentasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan setelah dikonversihasilnya adalah 94,62 dengan peringkat nilai mutu pelayanan **"A" KATEGORI "SANGAT BAIK"**

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

Berdasarkan jumlah responden sebanyak 179 orang. Berikut adalah hasil pengukuran selama lebihh kurang 6 (Enam) bulan mulai dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data,pengolahan data indeks,penyusunan dan pelaporan hasil :

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NILAI UNSUR PELAYANAN (NRR)	NILAI RATA-RATA PERUNSUR (NRR:100)	NR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR x 0.11)	IKM SETELAH KONVERSI
1	Persyaratan Pelayanan	669	3,75	0,41	10,27
2	Ketepatan Prosedur	665	3,72	0,41	10,20
3	Keepatan Pelaksanaan	607	3,39	0,37	9,32
4	Kesesuain Biaya	716	4,00	0,44	11
5	Kepastian Produk	709	3,96	0,44	11
6	Kemampuan Petugas	710	3,97	0,44	10,90
7	Prilaku Pelaksanaan	710	3,97	0,44	10,90
8	Penanganan Pengaduan	669	3,74	0,41	10,27
9	Sarana Prasarana	698	3,90	0,43	10,72
	JUMLAH				**94,62**

Nilai IKM setelah dikonversi diperoleh **angka 94,62** sehingga jika disandingkan dengan Tabel Nilai Persepsi, Internnal Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (Kepmenpan No. 14 Tahun 2017), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Hasil survey tersebut dapat kami sampaikan bahwa jumlah indeks Kepuasaan masyarakat (IKM) layanan Pengolahan Informasi dan Dokumentasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan setelah dikonversihasilnya adalah 94,62 dengan peringkat nilai mutu pelayanan **"A" KATEGORI "SANGAT BAIK"**

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,39.
2. Sedangkan delapan unsur layanan lainnya mendapatkan nilai tertinggi, dan Biaya/tarif mendapatkan paling tinggi berikutnya yaitu 4,00

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. sebenarnya pelayanan sudah semaksimal mungkin sejak permohonan diterima dan persyaratan lengkap, dan pejabat pendatanganan tidak rapat/dinas luar.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 16 Desember 2024 (Berita Acara terlampir).

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**	Peningkatan waktu penyelesaian pelayanan.			√	√	**Bagian Umum dan Kepegawaian**

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 Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik pada tahun 2021 dengan nilai SKM 80,20. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024. Dan di tahun 2024 dengan nilai SKM 94,64 dengan peringkat nilai mutu pelayanan **"A" KATEGORI "SANGAT BAIK"**
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, Sedangkan delapan unsur layanan dengan nilai tertinggi dan Biaya/tarif mendapatkan paling tinggi berikutnya yaitu 4,00

Kota Pasuruan, Desember 2024

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan



LUCKY DANARDONO,AP.MM
Pembina Utama Muda
NIP.19751029 199414 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA PASURUAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal : ☐☐ ☐☐ ☐☐☐☐	Waktu : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P	Usia : ☐☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

2. HASIL OLAH DATA SKM

LAMPIRAN

Hasil Tabulasi Data Kuisoner dari 179 responden

No.	Nama	Alamat	Pekerjaan	Pendidikan	Jenis Kelamin	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Rohmatul Nadia	Ds. kenikas, kec. Gondangrejo	LAINNYA	SD	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	siti sudria syafitri	d tirunasiyo kasai bobi	WIRASWA	SD	Perempuan	Usia 26 s.d. 35 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	Sabadia Hanisa Hamzahoy	Bungurasih Masar RT 001 RW 004	LAINNYA	SD	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	Markisa damayanti	Prum. Mutiara balasanga blok F 0	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	ARI NURHIDAYATI	D. Kibasar Dewasantana RT/RW : 0	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 26 s.d. 35 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	ACHMAD ARIEF, SE, MM	Banggeh ken. Donolangankan ka	PNS/PPPK/PO	S2	Laki - laki	Usia 36 s.d. 50 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	arief yandes mara	bugel lor	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	yeni hadkamo	kanag lebug	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	rezki sanit	bugel lor	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	sari haryanto	mojolimo	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	[illegible]	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	toni	wringinrejo	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	febrianti eka	pasrah ngasu bejen	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	budirsan agus .s	bendokerep	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	[illegible]	graha indah trenggalekrejo	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Arok Bathasi	Jl. Mangu Taruna No. 6	PNS/PPPK/PO	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 36 s.d. 50 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	m. husaeni	gedangrejo	PNS/PPPK/PO	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	UMMUL A	GADINGREJO	PNS/PPPK/PO	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	SEMING A	[illegible]	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	MA	[illegible]	[illegible]	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	3	4
24	[illegible]	[illegible]	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	[illegible]	[illegible]	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	[illegible]	[illegible]	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	3	4
27	DANIEL ARTONI	[illegible]	[illegible]	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
28	[illegible]	[illegible]	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	SUSANA	[illegible]	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	MUNAN	[illegible]	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	3	4	4	4	4	4	4
31	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	3	4	3	4	4	4	4	4	4
32	IPHAWANTI E	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	[illegible]	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	[illegible]	[illegible]	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35	HANNUN MARYAM	[illegible]	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	DANIEL ARTONI	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	4	4	4	4	4	4
37	ANGIE RO HANN SAOMI	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	3	4	4	4	4	4	4
38	M MUKLASTIN	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
39	ABDUL AZIZ	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	4	4	4	4	4	4	4
40	SOHDAH	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	DIDIK HERMANTO	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	3	4	4	4	4	4	4	4	4
43	NINE SRI H	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	KHAMDAH	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	KHAMIFA	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	3	4	4
46	ARDHIKAMAD ARMAN	[illegible]	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	MADDI FAUZAN	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	3	4
48	SUWANDI	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	WAWAN YULIONO	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	4	4	4	4	4	4
50	ADHI WIDODO HARIANTO	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	SAMSUL FATON	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	F KRISNA RA KING ISMAS A N	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	ROHMAD	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	NURUL ISTIQOMAH	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	3	4
55	DINA WAHYU F	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	KHOIRUL	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	MUSTAKIM	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	ROHMAD	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	3	4
59	KASATIN	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	LUKMAN HAKIM	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	4
61	[illegible]	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	ANIK NURJAATI	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	3	4
63	siti nurjannah	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	SULTAN DPO 5	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	4	4	4	4	4	4	4
65	ADHI WIDODO MARYANTO	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	4	4	4	4	4	3	4
66	SRI HANDAYANI P	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
67	ROHMAD	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	DIDIK HERMANTO	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	ILA FATHUR ROZI	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	4	4	4	4	4	4
70	SAPI I	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	4	4	4	4	4	3	4
71	MUHAMMAD SITAJ PRIMADI	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	[illegible]	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	4	4	4	4	4	4	4
73	MUHAMMAD ROJALI M	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	3	4	4	4	4	4	4
74	DAMAWATI	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	4	4	4	4	4	4	4
75	MARIANA INDAHYANTI	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	4	4	4	4	4	4	4
76	MUHAMMAD RIFLY	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	4	4	4	4	4	3	4
77	MUHAMMAD RAFLI	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	4	4	4	4	4	4	4
78	NUR HIDAYAT	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	4	4	4	4	4	4	4
79	RETNAN WIJIANI	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	ade wahyu p	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	4	4	4	4	4	4	4
81	Fauzan Tachrialan	[illegible]	PNS/PPPK/PO	S2	Laki - laki	Usia 51 s.d. 60 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	3	4
82	[illegible]	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	4	4	4	4	4	4	3
83	[illegible]	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	3	4
84	abdul kani	[illegible]	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	4	4	4	4	4	3	4
85	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	siti saliha	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 26 s.d. 35 Tahun	3	3	3	4	4	4	4	3	4
87	[illegible]	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 36 s.d. 50 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	3	4
88	[illegible]	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	[illegible]	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	3	4
90	[illegible]	[illegible]	WIRASWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	4	4	4	4	4	4
91	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	4	4	4	4	4	4	4	3	4

92	rizal	teaten	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	3	3	3	3	3	3	3
93	siti nur fitriah	perum taman sari	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	sulistiati	jl.kh.ahmad dahlan	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	3	4	4	3	3	4
95	ade wahyu permadi	jl.kh.wahab	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	dwi wahyu nur l	jl.kh.ahmad dahlan	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	yelis	8234089896060	PNS/TNI/Polri	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	3	3	3	3	3	3
98	rizki saifurrohman	85170391512	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	jauzatul ma'ah	85170.334405	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	3	3	3	3	3	3
100	afatur rosida	8308327938?7	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	4	4	4	4	4	3	4
101	siti nur khayati	81121570406	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	3	3	3	3	3	3
102	zainur rosiqin	8151313?7664	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	4	4	4	4	4	4	4
103	mugfarrih	bukit	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	3	3	3	3	3	3
104	maslahatul mardawiah	rejoto	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	3	3	3	3	3	3
105	nu syafiq	pertongo	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	surya nada awati	pabjanlirek	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	robin maulana hermansya	trembelang	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	3	3	3	3	3	3
108	alan alief l	gondangwetan	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	4	4	4	4	4	3	4
109	aga mellinda lestari	wiraguna	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	4	4	3	4	4	4	4
110	vevita	jl.ahmadyani	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	sari	gratia candi	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	3	3	3	3	3	3	3
112	zainal	gratia indah	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	4
113	siti latifah	jl. a.h.nasiruddin	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	ida nur	pasanggan	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	3	3	3	3	3	3
115	supono	jl.hasanudin	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	lenatin alami	blandongan	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	4
117	erida wati ningsih	blandongan	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	3	3	3	3	3	3
118	syam suhanti	jambangan 2	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	4	4	4	4	4	4	4
119	rachul arbah	jl.pasirsore	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	nadia	jl.hangtuah	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	ibu siti asnal alam	85334525908	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	aswin	jl.hangtuah	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	lenatin alami	blandongan	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	fatus alfachati	blandongan	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	3	4	4	4	4	4
125	murangkalig	karangkalong	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	3
126	fi arifah	jl.malaka sukodono	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	3	4	4	4	4	4
127	sinta cindi lala	jl.anjasmoro	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	3	3	4	4	4	4	4
128	dwi rita o	prum sekar indah 2 bakalan	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	3	4	4	4	4	4
129	anik widiawati	81331393106	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	3	4	4	4	4	4
130	nur rohmah	81139230418	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	3	4	4	4	4	4
131	rinda febriana	sendok rejoto	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	3	3	4	4	4	3	4
132	adam dwi agung nugroho	perum bentar pabrik mataram	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	3	3	3	4	3	3
133	ra'adah achmad	pabjanlirek	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	3	4	4	4	4	4
134	rosmala maulidhan ahsan	jl. muntalmas	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	Y.KRISNA ARSLINO DWAN A.N	PERUM GRAHA CANDI BLOK L-2	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	3	4	4	3	3	3
136	SUSI SETIA WINGSIH	85830280316	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	3	3	4	4	3	3	3
137	SUPIARTO	85730845296	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	3	4	4	4	4	4
138	ANDIK HARTADIANTORO	81803880801	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	YULIAT	85691373712	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	3	3	3	4	4	4
140	BUDI PRAMOTO	85403888794	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	3	4	4	3	4	3
141	ARTHUR RIZKI	81219359878	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	3	3	3	4	4	4	4	4
142	ARYA GUSTI PRATAMA	85103180247	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	NABILA SALSA	83846733167	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	3	3	4	3	3	3
144	TRI SUPARTI	G.SUGIAH	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	3	4	4	4	4	3
145	NUNUK YASWIN	G.TUGU DADING	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	3	4	4	4	4	4
146	ABDUL KARIM	G.M.H.SAMSU	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	3	4	4	4	3	3
147	MUHAMMAD LUTFI ARSSWIYA	G.SUMBT REJO	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	3	4	4	4	4	4
148	NURUL LAILY MAWYITA	PETAHAWAN	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	3	4	4	4	4	4
149	NAYS AMELIA	GEMTONG	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	3	4	4	4	3	4
150	KHAIRNEH	KAMBALAN	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	3	4	4	4	4	4
151	KHAY DAMAYANTI	TEMBOKREJO	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	INDAH KUMALA	WONOKERTO	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	3	4
153	MUJIANTO PUTRA P	G.GV.MUNGGIN	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	SITI FATIMAH	G.SUNAN RUDAL SEBRI	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	RENT DAMAYANTI	G.SOKOJAYAN	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	3	4
156	WINDRIAN A.W	G.SANTRI WARETO	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	4
157	MOCH.INDRA INGGIL ARMAN	WONOSARI	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	ANDRIANI	TUTUR	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
159	LILA PRITIWATI	KUKUSAN	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	3	4	4	4	3	3
160	KHOLIFAH	JL.ERLANGGA SEGARAN	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	M.AMIEN NAIB	WARUNGDOWO	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	3	3	3	3	3	3
162	DINDA NAJWA SALSABILA	KRAPYAKREJO	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	3	4	4	4	4	4
163	Fahrizal	jl.sangaji no	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	3	4	3	3	3	3
164	MUSRIFAH	KEL. KEBONAGUNG	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	3	4
165	MUSAHAL	JL.KH ABDUL KHAMID	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	HJ. YUSI ASTUTIK	S.MAGO TAMUNO TB	SWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	4	4	4	4	3	3
167	VIANAGRIN VAGITA S	PERUM MUTIARA KUSUMA A-7	PNS/TNI/Polri	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
168	ENY ARDIANTI	S.ALUN-ALUN UTARA	PNS/TNI/Polri	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	3	4
169	ARI PUSPITASARI	G.SULTAN AGUNG	PNS/TNI/Polri	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	4	3	3	3	3	3
170	MIFTAHUL JANNAH	PERUM GRAHA CANDI	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	3	4	4	4	4	4
171	ANIK SUPANI	TK PERTIWI VII	PNS/TNI/Polri	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	4	3	3	3	3	3
172	MALIEF BERJANNYTA	JASA SUCI KEC.SEJAPAN	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	3	4
173	M.NIZAM ZAKARIA	G.IMAM BONJOL	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	3	4	3	4	3	3	3
174	ANIK SUYARNI	TK PERTIWI	PNS/TNI/Polri	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	SHOLEH	KEBONAGUNG	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Laki - laki	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	MA'RIFAH	BAKALAN	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4
177	ANIK SUPARNI	TK PERTIWI	PNS/TNI/Polri	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	3	4	4	4	4	4	3	3
178	SHINTA WIDYASTUTI	KOHENTREK	WIRAWASTA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	3	4	3	4	4	4	4	4	4
179	OLIBERTIN A'YUN	JL.KH ABDUL KHAMID	LAINNYA	SMA/ SEDERAJA	Perempuan	Usia 15 s.d. 25 Tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Total Seri Nilai Persep	668	668	677	704	709	710	720	668	698
Total yang Isi Isi	179	179	179	179	179	179	179	179	179
NRR/Unsur	3.74	3.74	3.78	4.00	3.96	3.97	3.97	3.74	3.90
NRR Tertimbang/Unsur	0.41	0.41	0.37	0.44	0.44	0.44	0.44	0.41	0.43
IKM Unit Pelayanan	121.27778	121.2611	9.3254438	11	11	10.9838	10.9838	10.3778	10.77235

Pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat dari data excel yang diambil dari kuesioner yang sudah ter isi terhadap 179 responden, didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagai berikut :

Nilai/ Unsur Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai/Unsur	3,74	3,71	3,39	4,00	3,96	3,97	3,97	3,74	3,90
NRR/Unsur	0,41	0,41	0,37	0,44	0,44	0,44	0,44	0,41	0,43
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
NRR IKM	3,78								
Nilai IKM	**94,62** (Kategori A atau Sangat Baik)								

Publikasi Nilai IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kota Pasuruan Periode Semester II Tahun 2024

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PASURUAN
SEMESTER II TAHUN 2024

NILAI IKM

94,62

Kategori "A" (SANGAT BAIK)

NAMA PELAYANAN : PELAYANAN PUBLIK

RESPONDEN

JUMLAH : 179 orang
JENIS KELAMIN : L= 83 orang
P= 96 orang

KELOMPOK UMUR :

Usia 15-25 Tahun	Usia 26-35 Tahun
173	2
Usia 36-50 Tahun	Usia 51-60 Tahun
3	1

Periode Survei = 01 Juli s/d 31 Desember 2024

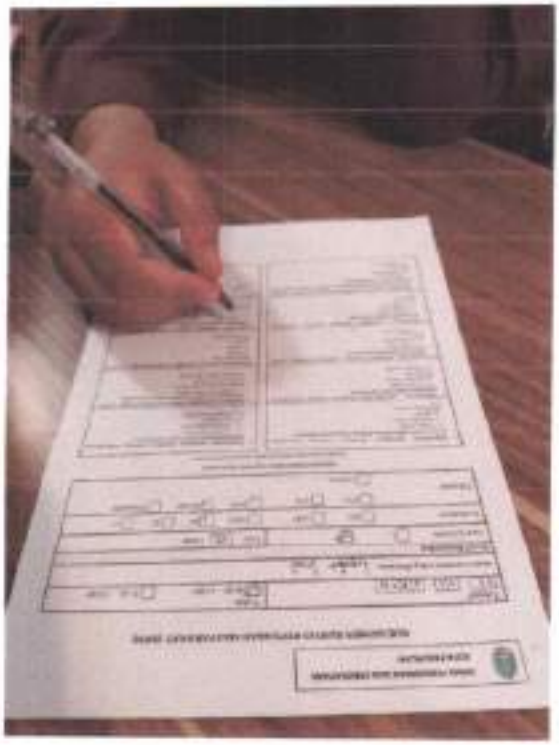
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR
TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

LAMPIRAN

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)







DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA PASURUAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal : 31 12 2024	Waktu : ☑ 08.00 12.00* ☐ 13.00 17.00*
Jenis Layanan yang diterima : Legalisir Ijazah	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : ☐ L ☑ P	Usia : 23 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☑ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☑ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.**
   1. Tidak sesuai
   2. Kurang sesuai
   3. Sesuai
   4. Sangat sesuai

2. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.**
   1. Tidak mudah
   2. Kurang mudah
   3. Mudah
   4. Sangat mudah

3. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.**
   1. Tidak cepat
   2. Kurang cepat
   3. Cepat
   4. Sangat cepat

4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**
   1. Sangat mahal
   2. Cukup mahal
   3. Murah
   4. Gratis

5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**
   1. Tidak sesuai
   2. Kurang sesuai
   3. Sesuai
   4. Sangat sesuai

6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.**
   1. Tidak kompeten
   2. Kurang kompeten
   3. Kompeten
   4. Sangat kompeten

7. **Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan**
   1. Tidak sopan dan ramah
   2. Kurang sopan dan ramah
   3. Sopan dan ramah
   4. Sangat sopan dan ramah

8. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana**
   1. Buruk
   2. Cukup
   3. Baik
   4. Sangat Baik

9. **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan**
   1. Tidak ada
   2. Ada tetapi tidak berfungsi
   3. Berfungsi kurang maksimal
   4. Dikelola dengan baik

SARAN DAN MASUKAN :

Sudah bagus!

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA PASURUAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal : 3 1 / 1 2 / 2 0 2 4	Waktu : ☑ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima : Legalisir Halal	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : ☐ L ☑ P	Usia : 19 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☑ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha ☑ Lainnya : Mahasiswa	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat responden)

1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.**
   1. Tidak sesuai
   2. Kurang sesuai
   3. Sesuai
   4. Sangat sesuai

2. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.**
   1. Tidak mudah
   2. Kurang mudah
   3. Mudah
   4. Sangat mudah

3. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.**
   1. Tidak cepat
   2. Kurang cepat
   3. Cepat
   4. Sangat cepat

4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**
   1. Sangat mahal
   2. Cukup mahal
   3. Murah
   4. Gratis

5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**
   1. Tidak sesuai
   2. Kurang sesuai
   3. Sesuai
   4. Sangat sesuai

6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan**
   1. Tidak kompeten
   2. Kurang kompeten
   3. Kompeten
   4. Sangat kompeten

7. **Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan**
   1. Tidak sopan dan ramah
   2. Kurang sopan dan ramah
   3. Sopan dan ramah
   4. Sangat sopan dan ramah

8. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana**
   1. Buruk
   2. Cukup
   3. Baik
   4. Sangat Baik

9. **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan**
   1. Tidak ada
   2. Ada tetapi tidak berfungsi
   3. Berfungsi kurang maksimal
   4. Dikelola dengan baik

SARAN DAN MASUKAN :
Belum Ada

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA PASURUAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal : 31 12 2024	Waktu : ☑ 08.00 12.00* ☐ 13.00 17.00*
Jenis Layanan yang diterima : konsultasi bkp	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : ☐ L ☑ P	Usia : 16 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☑ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha ☑ Lainnya : pelajar	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.**
   1. Tidak sesuai
   2. Kurang sesuai
   3. Sesuai
   4. Sangat sesuai

2. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.**
   1. Tidak mudah
   2. Kurang mudah
   3. Mudah
   4. Sangat mudah

3. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.**
   1. Tidak cepat
   2. Kurang cepat
   3. Cepat
   4. Sangat cepat

4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**
   1. Sangat mahal
   2. Cukup mahal
   3. Murah
   4. Gratis

5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**
   1. Tidak sesuai
   2. Kurang sesuai
   3. Sesuai
   4. Sangat sesuai

6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.**
   1. Tidak kompeten
   2. Kurang kompeten
   3. Kompeten
   4. Sangat kompeten

7. **Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan**
   1. Tidak sopan dan ramah
   2. Kurang sopan dan ramah
   3. Sopan dan ramah
   4. Sangat sopan dan ramah

8. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana**
   1. Buruk
   2. Cukup
   3. Baik
   4. Sangat Baik

9. **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan**
   1. Tidak ada
   2. Ada tetapi tidak berfungsi
   3. Berfungsi kurang maksimal
   4. Dikelola dengan baik

SARAN DAN MASUKAN :
pelayanan sangat sesuai, sangat mudah, sangat cepat, gratis, sangat sesuai, sangat kompeten, sangat sopan dan ramah, dikelola dengan baik