

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT (SKM)

PADA

**DESA SIDOHARJO KECAMATAN SIDOHARJO KABUPATEN
SRAGEN**

*Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan
Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017*

TAHUN 2024



**DESA SIDOHARJO KECAMATAN SIDOHARJO
KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
BAB V KESIMPULAN	12
Lampiran 1 Kuesioner	13
Lampiran 2 Hasil Olah Data SKM	14

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 dan sarana prasarana.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Desa Sidoharjo 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 yang telah diberikan oleh Pemerintah Desa Sldoharjo.

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 Desa;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Desa dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pemerintah Desa Sidoharjo dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Desa Sidoharjo adalah tim yang sesuai Keputusan Kepala Desa Nomor 21 Tahun 2024 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan di Desa Sidoharjo.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring yang disebarakan kepada pengguna layanan melalui kuesioner dan google form. 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. Unsur-unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Desa Sidoharjo 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).
10. **Diskriminatif**, diskriminatif adalah sikap pelayanan yang membedakan status, usia, pendidikan dan sejenisnya
11. **Percaloan**, percaloan adalah tindakan menjual jasa dengan menerima upah atau imbalan
12. **Pungutan liar**, pungutan liar adalah pungutan yang diambil oleh individu atau atas nama unit kerja yang bersifat illegal dan melanggar ketentuan hukum yang berlaku

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada unit Pelayanan Pemerintah Desa Sidoharjo. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri secara daring dan luring oleh responden sebagai penerima layanan dan langsung dikumpulkan sesuai batas waktu yang telah ditentukan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survei

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1	Persiapan	April 2024	16
2	Pengumpulan Data	Mei – Juni 2024	25
3	Pengolahan data dan analisis hasil	Juni 2024	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pengguna) dari seluruh jenis pelayanan pada Pemerintah Desa Sidoharjo. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan, maka populasi penerima layanan pada Pemerintah Desa Sidoharjo dalam kurun waktu tersebut adalah minimal sebanyak 150 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan, besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **152** orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Data Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	53	35
		Perempuan	99	65
2	Umur	16-20	7	5
		21-25	17	11
		26-30	11	7
		31-35	12	8
		36-40	17	11
		41-45	28	18
		46-50	23	15
		51-55	20	13
		>55	17	11
3	Pendidikan	SD	12	8
		SMP	17	11
		SMA	71	47
		D3	3	2
		S1	46	30
		S2	3	2

*Satu responden dapat menggunakan/menerima lebih dari satu jenis layanan

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

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

Tabel 3. Pengolahan Data Hasil SKM

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Tertimbang	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,19	0,35	79,77	B	BAIK
2	Prosedur	3,20	0,36	80,10	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,11	0,35	77,63	B	BAIK
4	Biaya	3,81	0,42	95,23	A	SANGAT BAIK
5	Produk Layanan	3,14	0,35	78,62	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,20	0,36	79,93	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,22	0,36	80,59	B	BAIK
8	Sarana Prasarana	3,03	0,34	75,66	C	KURANG BAIK
9	Penanganan Pengaduan	3,59	0,40	89,64	A	SANGAT BAIK
	Jumlah	29,49	3,28	81,91	B	BAIK

BAB IV ANALISIS

HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur dengan nilai terendah ialah sarana prasarana dengan nilai 3.03, lalu waktu pelayanan dengan nilai 3,11, dan produk layanan yang mendapatkan nilai 3.14.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya mendapatkan nilai 3,81 lalu unsur penanganan pengaduan mendapatkan nilai 3,59 dan unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,22.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis di atas dilakukan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis 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:

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Pendek	Menengah	Panjang	
1	Sarana Prasarana	Pemeliharaan dan peningkatana kualitas sarana prasarana	√	√	√	Kepala Desa
2	Waktu Pelayanan	Peninjauan Kesesuaian Produk-Produk Layanan Pemerintah Desa Sidoharjo	√	√	√	Kepala Desa
3	Produk Layanan	Peningkatan kualitas produk-produk layanan Pemerintah Desa Sidoharjo	√	√	√	Kepala Desa

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama kurun waktu hingga Juni 2024 , dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintah Desa Sidoharjo secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81,91.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasara, waktu pelayanan dan produk layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi ialah biaya, penanganan pengaduan dan perilaku pelaksana.


Kepala Desa Sidoharjo
TITIK SAPTAWATI, S.Pd, M.H

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BAGIAN PELAYANAN ADMINISTRASI MASYARAKAT
DESA SIDOHARJO KECAMATAN SIDOHARJO KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2024

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PADMA DESA SIDOHARJO
81	RESPONDEN
	JUMLAH : 152
	JENIS KELAMIN : L = 53 ; P = 99
	PENDIDIKAN : SD : 12
	SMP : 17
	SMA : 71
	D3 : 3
	S1 : 46
	S2 : 3

LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
KECAMATAN SIDOHARJO
DESA SIDOHARJO

Jl. Pungkruk – Tanon, Km. 1 Dk Sidoharjo RT 3 Sidoharjo Sidoharjo Sragen
Email : ds.sidoharjo.sragen@gmail.com Telp. 0271 8852830 Kode Pos 57281

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BAGIAN PELAYANAN DESA SIDOHARJO KECAMATAN SIDOHARJO KABUPATEN SRAGEN

Tanggal : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00 WIB
☐ 13.00 – 16.00 WIB

PROFIL

Usia : tahun
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ Petani ☐ Wiraswasta
☐ LAINNYA (sebutkan)
Jenis Layanan : (misal : Akta, SKCK, Surat Keterangan, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

REKAPITULASI KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DESA SIDOHARJO TAHUN 2024

NO	UMUR	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	66	P	SMA	PENSIUNAN	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	24	P	SMP	WIRASWASTA	3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	35	L	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	24	L	S1	WIRASWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	42	L	S1	PNS	3	3	3	4	4	3	3	4	4
6	18	P	SMA	WIRASWASTA	3	3	4	4	4	4	4	3	3
7	57	P	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	23	P	SMA	WIRASWASTA	3	3	4	3	3	4	4	4	4
9	57	L	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	27	L	SMA	WIRASWASTA	3	3	4	3	3	4	4	4	4
11	47	P	SD	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	50	P	SD	PETANI	3	3	4	3	3	4	4	4	4
13	52	L	SMA	PETANI	4	3	4	3	3	4	4	4	4
14	45	P	SD	IBU RUMAH TANGGA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	37	P	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
16	48	L	SMP	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	36	P	SMP	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	58	L	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	1
19	55	P	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	32	L	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	41	L	SMA	POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	48	P	S1	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
23	49	L	S1	P3K	4	4	4	4	4	3	4	4	4
24	80	L	SMA	PENSIUNAN	4	4	4	4	4	3	4	4	4
25	40	P	S1	PNS	3	3	3	4	4	3	3	3	3
26	41	L	S1	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	34	L	S1	KARYAWAN SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	50	P	SMP	PETANI	3	3	3	4	3	3	2	2	3
29	54	L	S1	PNS	4	4	3	4	3	3	3	3	4
30	53	P	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	42	P	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	53	P	SD	IBU RUMAH TANGGA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	56	P	SMA	IBU RUMAH TANGGA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	57	P	SMA	IBU RUMAH TANGGA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	56	P	SMP	IBU RUMAH TANGGA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	40	P	S1	IBU RUMAH TANGGA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	36	P	SMA	WIRASWASTA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
38	52	p	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	41	P	SMP	WIRASWASTA	3	3	3	3	3	4	3	2	4
40	51	P	SMP	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
41	42	P	SD	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	44	P	S1	IBU RUMAH TANGGA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
43	41	P	SMA	IBU RUMAH TANGGA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	42	P	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	4
45	49	P	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	51	P	SMA	WIRASWASTA	4	4	3	4	3	4	4	4	4
47	20	P	SMA	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	45	L	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	35	P	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3

NO	UMUR	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
50	40	P	S1	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	52	P	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	46	P	SMA	IBU RUMAH TANGGA	3	3	3	4	3	3	4	3	4
53	29	P	SMA	WIRASWASTA	3	4	3	4	4	4	4	4	4
54	37	P	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	36	P	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	43	P	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	44	L	SMA	WIRASWASTA	3	3	2	4	3	3	3	2	2
58	31	L	S1	POLRI	3	2	2	4	3	3	3	2	2
59	28	P	S1	POLRI	3	3	3	4	3	3	3	2	2
60	61	L	SD	PETANI	3	2	2	4	3	3	3	2	2
61	44	P	SMA	IBU RUMAH TANGGA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	55	P	SD	PETANI	3	2	2	4	3	3	3	2	3
63	48	L	SMP	PETANI	3	3	3	4	3	4	3	2	2
64	25	L	SMA	WIRASWASTA	4	3	3	4	3	3	3	2	3
65	24	L	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	23	L	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
67	54	P	S1	WIRASWASTA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
68	50	P	SMP	PETANI	2	3	2	4	3	2	3	3	3
69	40	L	SMA	PETANI	3	2	2	4	3	2	3	2	3
70	36	P	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
71	51	P	SMP	WIRASWASTA	3	3	2	4	3	4	3	2	3
72	48	P	SMA	PETANI	3	2	3	4	3	3	3	2	3
73	18	P	SMA	PELAJAR	3	4	3	4	3	3	3	3	3
74	59	L	SD	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	23	L	S1	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
76	47	L	SD	BURUH	3	3	3	4	3	3	4	4	4
77	21	P	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
78	57	P	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	48	P	S1	GURU	3	4	4	4	3	4	4	3	4
80	46	P	S1	GURU	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	73	L	SD	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	39	L	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	59	L	SMP	PETANI	3	4	4	4	4	4	3	3	4
84	25	L	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
85	24	L	SMA	WIRASWASTA	3	3	3	4	3	4	4	4	4
86	17	P	SMA	PELAJAR	4	3	3	4	3	3	3	4	4
87	50	L	SD	WIRASWASTA	4	3	3	4	3	3	3	3	4
88	39	P	SMP	WIRASWASTA	3	4	4	4	3	4	4	4	4
89	61	L	SMA	Wiraswasta	3	3	4	4	3	4	4	3	4
90	40	P	S1	GURU	3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	29	L	S2	Lainnya :	4	4	4	4	4	4	4	3	4
92	46	L	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	30	P	S1	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	33	P	S1	GURU	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	37	L	S1	Karyawan Swasta	3	3	3	3	3	4	3	3	4
96	46	L	S1	Wiraswasta	3	3	3	4	3	4	3	3	4
97	18	P	SMA	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	4	3	4
98	34	P	S1	Karyawan Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	58	P	S1	PNS	4	4	4	4	3	3	3	3	4
100	46	L	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	29	L	S1	Lainnya :	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	25	P	S1	Karyawan Swasta	3	3	3	4	3	3	3	2	4

NO	UMUR	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
103	45	P	SMP	Lainnya :	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	44	L	S1	Karyawan Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	57	P	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	2
106	55	P	SMA	Wiraswasta	4	3	3	4	3	3	3	2	4
107	22	P	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	23	L	SMA	Karyawan Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	43	P	S1	Lainnya :	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	51	P	SMP	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	54	L	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	3	3	4
112	52	P	SMP	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	56	P	SMA	Lainnya :	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	45	P	SMA	Karyawan Swasta	4	4	3	4	3	4	4	4	4
115	24	P	SMA	Lainnya :	3	4	3	4	3	3	4	4	4
116	41	P	SMP	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	43	L	SMA	Karyawan Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4
118	44	P	SMA	Petani	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	45	P	SMA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	43	P	SMA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	44	L	S1	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	4	3	4
122	41	L	SMA	Karyawan Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	38	P	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	3	3	4
124	51	P	SMA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	53	P	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	2	3
126	33	P	S1	Lainnya :	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	39	L	SMA	Karyawan Swasta	3	4	3	4	3	3	3	3	4
128	39	P	D4	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	30	P	D4	Karyawan Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	34	L	SMA	Lainnya :	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	23	P	SMA	Lainnya :	3	3	2	3	3	3	3	2	4
132	24	P	SMA	Karyawan Swasta	3	4	4	4	3	3	4	3	4
133	41	L	S2	Karyawan Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	24	P	SMP	Lainnya :	4	4	1	3	3	2	3	3	2
135	28	P	S1	POLRI	3	3	3	3	3	3	3	2	3
136	32	P	SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	48	L	S1	Karyawan Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	32	P	SMA	Karyawan Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	41	P	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
140	28	P	SMA	Lainnya :	3	3	2	3	3	2	3	2	4
141	48	L	D4	Lainnya :	4	4	3	4	4	3	3	4	4
142	43	P	SMA	Lainnya :	3	3	3	3	3	3	3	3	4
143	53	P	S1	Karyawan Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	51	P	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	50	P	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4
146	50	P	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4
147	29	P	SMA	Karyawan Swasta	3	3	3	3	2	3	3	2	2
148	32	P	S1	Karyawan Swasta	3	3	3	4	3	3	3	2	4
149	16	P	SD	Wiraswasta	3	3	4	4	3	3	3	4	4
150	20	L	S1	Lainnya :	4	4	3	4	3	4	4	4	4
151	27	P	S1	Karyawan Swasta	4	3	3	4	3	3	3	3	4
152	47	L	SMA	Wiraswasta	4	4	3	4	4	3	4	3	4
TOTAL DARI NILAI PERSEPSI PER UNIT					485	487	472	579	478	486	490	460	545
TOTAL YANG TERISI					152	152	152	152	152	152	152	152	152
NRR/UNSUR					3,19	3,20	3,11	3,81	3,14	3,20	3,22	3,03	3,59

NO	UMUR	L/P	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR TERTIMBANG/UNSUR					0,35	0,36	0,35	0,42	0,35	0,36	0,36	0,34	0,40

BOBOT NILAI TERTIMBANG	0,11
IKM	3,28
KONVERSI IKM	81,91
NILAI PELAYANAN	BAIK