



**PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
KECAMATAN JATEN
KABUPATEN KARANGANYAR**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021



**Jalan Raya Jaten No. 85, Jatenn, Karanganyar
Telp. (0271) 821319
Email. jaten@karanganyarkab.go.id
Website. jaten.karanganyarkab.go.id
KARANGANYAR**

KATA PENGANTAR



Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Jaten tahun 2021.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang membantu Bupati Karanganyar dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan serta memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun kepada aparatur daerah lainnya. Untuk bisa mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan Kecamatan Jaten kepada masyarakat diperlukan adanya suatu survei tentang Kepuasan Masyarakat (KM).

Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Jaten Tahun 2021 ini bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Jaten.

Jaten, Juni 2021

CAMAT JATEN

ttd

DWI SAPTOHAJI, SP.,MM

Pembina Tingkat I

NIP. 19710101 199710 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR DIAGRAM.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Perumusan Masalah	3
1.4. Maksud dan Tujuan.....	3
1.5. Ruang Lingkup	4
1.6. Metode Pengukuran	5
1.5. Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	10
1.7. Jadwal Pelaksanaan SKM.....	10
BAB II ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN JATEN	11
2.1. Data Kuesioner	11
2.2. Profil Responden.....	11
2.3. Analisis Hasil Survei.....	14
BAB III PENYUTUP.....	21
3.1. Kesimpulan.....	21
3.2. Kesimpulan.....	21
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....7

Tabel I.2. Unsur Pelayanan Publik.....8

Tabel I.3. Susunan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten Tahun 2020.....10

Tabel I.4. Jadwal Pelaksanaan SKM10

Tabel II.1. Profil Responden berdasarkan umur.....12

Tabel II.2. Profil Responden berdasarkan jenis kelamin.....12

Tabel II.3. Profil Responden berdasarkan pekerjaan.....13

Tabel II.4. Profil Responden berdasarkan pendidikan.....14

Tabel II.5. Nilai rata-rata per unit unsur pelayanan Kecamatan Jaten.....16

Tabel II.6. Indeks Kepuasan Masyarakat per unit unsur pelayanan Kecamatan Jaten.....19

DAFTAR GAMBAR

Diagram II.1 Diagram Profil Responden Berdasarkan Umur..... 12

Diagram II.2 Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 13

Diagram II.3 Diagram Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 13

Diagram II.4 Diagram Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum menjadi sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan untuk mengukur keberhasilan suatu unit pelayanan, karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya. Hal terpenting dalam memperebutkan hati konsumen adalah dengan kerja keras dan komitmen semua staf unit pelayanan dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Pada sektor publik, konsumen pelayanan adalah masyarakat yang sekaligus merupakan stakeholder pelayanan publik itu sendiri.

Kecamatan Jaten merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang membantu Bupati Karanganyar dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan serta memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun kepada aparatur daerah lainnya. Untuk bisa mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan Kecamatan Jaten kepada masyarakat diperlukan adanya suatu survei tentang Kepuasan Masyarakat (KM).

1.2. DASAR HUKUM

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar tahun 2021 adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

1.3. PERUMUSAN MASALAH

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*)

Pemerintah mempunyai fungsi utama melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Sebagai upaya meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kecamatan Jaten yaitu dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka pada tahun 2021 Kecamatan Jaten melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan umpan balik atas kinerja atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu *feedback* guna perbaikan dan peningkatan kinerja atau kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

1.4. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan Laporan Suvei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur

pemerintah yang ada di Kecamatan Jaten. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk:

1. Memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan;
2. Sebagai dasar pijakan dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Jaten;
3. Sumber informasi bagi Kecamatan Jaten mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam hal pelayanan.

Manfaat yang diharapkan dari kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan 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 di Kecamatan Jaten.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Kecamatan Jaten dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.5. RUANG LINGKUP

3.5.1 LINGKUP WILAYAH

Lingkup wilayah adalah Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar.

1.5.2 LINGKUP KEGIATAN

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka mengukur Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan unsur yang dinilai meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Sarana dan Prasarana;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Survei dilakukan khusus untuk Seksi dan Unit Pelayanan, antara lain:

1. Seksi Pemerintahan, meliputi :
 - Layanan Kartu Keluarga (KK)
 - Layanan e KTP
2. Seksi Pelayanan Umum, meliputi :
 - Layanan pindah
 - Layanan rekomendasi SKCK
 - Layanan IUMK/SIUP
 - Layanan umum lainnya

1.6. METODE PENGUKURAN

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

	Jumlah Bobot	1	
Bobot nilai rata-rata terimbang =	$\frac{\quad}{\quad}$	=	$\frac{1}{X}$ = N
	Jumlah Unsur		

N = bobot nilai per unsur
 Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

	Jumlah Bobot	1	
Bobot nilai rata-rata terimbang =	$\frac{\quad}{\quad}$	=	$\frac{1}{9}$ = 0,11
	Jumlah Unsur		

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

	Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur		
SKM =	$\frac{\quad}{\quad}$	X Nilai Penimbang	
	Total Unsur Yang Terisi		

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Tabel I.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,596	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data *base*.

b. Pengolahan secara manual

- Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1). Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel I.2. Unsur Pelayanan Publik

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif *)	D
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6.	Kompetensi Pelaksana **)	F
7.	Perilaku Pelaksana **)	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $X \times 25 = y$.
 - b) Mutu Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)
 - c) Kinerja Unit Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)
- 2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

- 3) Penyusunan jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 5 (lima) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 80 (delapan puluh) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 5 (lima) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 (lima) hari kerja.

1.7. TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

1. Pembentukan Tim Penyusunan SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 11 Januari 2021 selama 120 hari, dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yaitu sesuai dengan Keputusan Camat Jaten Nomor. 414.12/16 Tahun 2021 tanggal 11 Januari 2021 tentang Penunjukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten Tahun 2021 dengan susunan tim sebagai berikut:

Tabel I.3. Susunan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten Tahun 2021

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DLM TIM
1	Dwi Saptohaji, SP.,MM NIP. 19710101 199710 1 001	Camat Jaten	Pengarah
2	Joko Purnomo, SH.,MM NIP. 19640121 198703 1 008	Sekretaris Camat	Ketua
3	Putut Wibowo, SE., MM NIP. 19671216 199103 1 006	Kepala Seksi Pelayanan Umum	Sekretaris
4	Pardiyoko NIP. 19650115 198603 1 011	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban	
5	Tartono, SE, MM NIP. 19660920 199103 1 001	Kepala Seksi Tata Pemerintahan	Anggota
6	Ismi Praptini, S.Sos NIP. 19640210 199102 2 002	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	
7	Lili Setijawati Purwaningsih, SSn.,MM NIP. 19680915 199403 2 011	Kepala Seksi Tata Pemerintahan	Anggota

1.8. JADWAL PELAKSANAAN SKM

Adapun Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel I.4. Jadwal Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Mulai tanggal 11 Januari s/d selesai (maksimal 5 hari kerja)
2	Pengumpulan Data/ Survei IKM	Mulai tanggal 18 Januari s/d 16 Juni 2021(maksimal 120 hari kerja)
3	Pengolahan Data Indeks	Mulai tanggal 17 Juni s/d selesai (maksimal 5 hari kerja)
4	Penyusunan dan Pelaporan	Mulai tanggal 21 Juni s/d selesai (maksimal 5 hari kerja)

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN JATEN

2.1 DATA KUESIONER

a. Kuesioner

Dalam survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- ✓ Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- ✓ Bagian II Identitas pencatat berisi data pencatat.
- ✓ Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Berdasarkan tabel sampel *Morgan* dan *Krejcie*, berdasarkan register pelayanan Kecamatan Jaten dari bulan Januari 2021 sampai dengan pertengahan bulan Juni 2021, tercatat sebanyak 1200 register layanan (825 register umum, 375 register SKCK) Dari Jumlah tersebut maka, jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 291 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kecamatan Jaten
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 108 hari dari tanggal 18 Januari s/d 16 Juni 2021.

2.2 . PROFIL RESPONDEN

Pada survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Kecamatan Jaten tahun 2021 yang menjadi responden adalah masyarakat yang sedang menggunakan dan atau telah memperoleh pelayanan. Profil responden terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin, kelompok umur, pendidikan dan pekerjaan. Profil responden hasil Survei

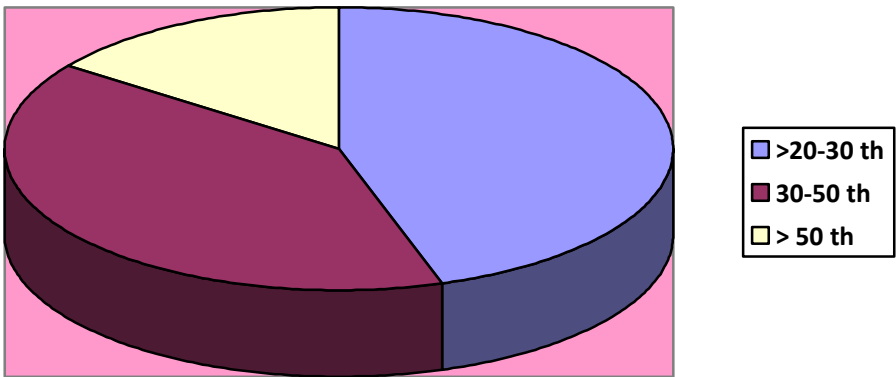
Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik Kecamatan Jaten disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel II.1. Profil Responden Berdasarkan Umur

No.	Uraian	Jumlah (orang)	Persentase
1	< 20 - 30 tahun	132	45%
2	30 - 50 tahun	119	40%
3	> 50 tahun	40	15%
	Jumlah	291	100%

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden terbanyak berada pada interval usia antara lebih dari 20 tahun sampai dengan 30 tahun yaitu sebanyak 132 responden (45%).

Diagram I. 1 Profil Responden Berdasarkan Umur

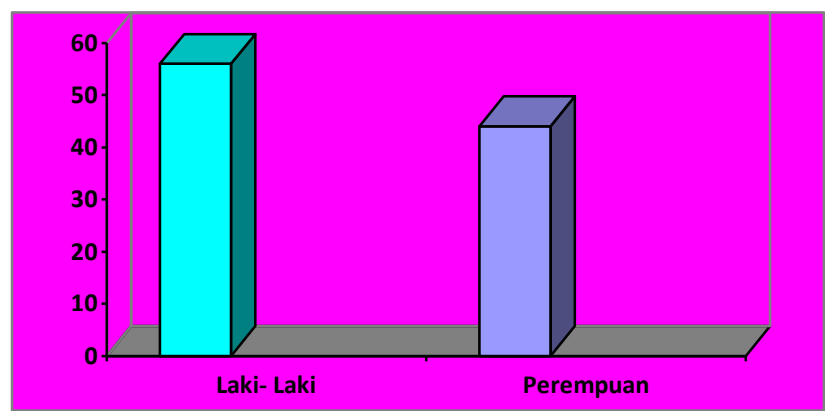


Tabel. II.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Uraian	Jumlah (orang)	Persentase
1	Laki-laki	162	56%
2	Perempuan	129	44%
	Jumlah	291	100%

Berdasarkan data tersebut, profil responden Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Kecamatan Jaten mayoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 56 orang (56%).

Diagram II.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

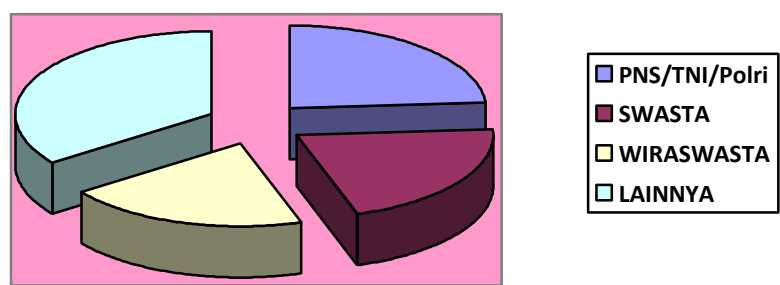


Tabel II.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Uraian	Jumlah (orang)	Persentase
1	PNS/TNI/Polri	71	24%
2	Swasta	60	21%
3	Wiraswasta	59	20%
4	Lainnya	101	35%
Jumlah		291	100%

Pada Tabel II.3, profil responden mayoritas adalah pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 101 orang (35%).

Diagram II.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan



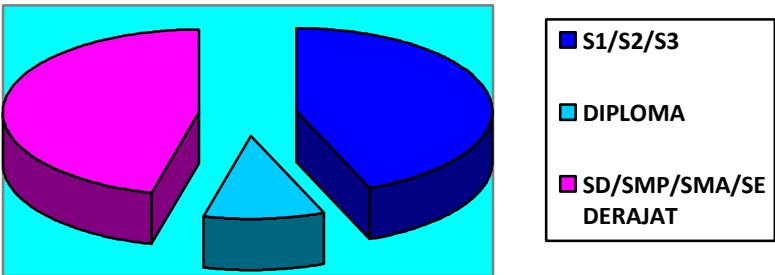
Selanjutnya profil responden berdasarkan pendidikan akan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel II.4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Uraian	Jumlah (orang)	Persentase
1	S1/S2/S3	129	44%
2	DIPLOMA	30	10%
3	SD/SMP/SMA/Sederajat	132	46%
	Jumlah	291	100%

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa responden paling banyak berpendidikan SD, SMP, SMA ataupun sederajat yaitu sebesar 46 % atau sebanyak 132 responden. Berikut ini disajikan profil responden berdasarkan pendidikan dalam bentuk diagram.

Diagram II.4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan



2.3 ANALISIS HASIL SURVEI

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan terhadap pelayanan publik Kecamatan Jaten, maka diperoleh hasil berdasarkan skor jawaban yang telah ditentukan seperti pada lampiran 2. Masing – masing jawaban diberikan skor sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dengan skala 1 sampai dengan 4, untuk setiap point pertanyaan.

Kemudian nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang

dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

	Jumlah Bobot	1	
Bobot nilai rata-rata terimbang =		=	= N
	Jumlah Unsur	X	

N = bobot nilai per unsur
 Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

	Jumlah Bobot	1	
Bobot nilai rata-rata terimbang =		=	= 0,11
	Jumlah Unsur	9	

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

	Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur	
SKM =		X Nilai Penimbang
	Total Unsur Yang Terisi	

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan x 25

Survei kepuasan masyarakat pada Kecamatan Jaten dilakukan terhadap 291 Responden di wilayah Kecamatan Jaten, dengan metode survei menggunakan kuesioner yang diisi secara mandiri oleh responden. Dari data survei yang dioleh dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Sebanyak 291 responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan Kecamatan Jaten, sehingga diperoleh nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut : (lampiran 2)

Tabel. II. 5 Nilai Rata-rata Per Unit Unsur Pelayanan Kecamatan Jaten

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata
1	Persyaratan	2,997
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,014
3	Waktu pelayanan	2,983
4	Biaya/tariff	3,663
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,024
6	Kompetensi pelaksana	3,052
7	Perilaku Pelaksana	3,127
8	Sarana dan Prasarana	3,014
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,491

Berikut ini adalah penjelasan tiap unsur hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan public Kecamatan Jaten Tahun 2021 :

1. Unsur Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Nilai interval rata-rata pada persyaratan adalah 2,997, maka pada unsur ini Kecamatan Jaten dikategorikan “Kurang Baik”. Keluhan dari masyarakat yang menyatakan mereka harus bolak-balik untuk melakukan pengurusan dokumen karen adanya persyaratan yang belum terpenuhi, hal ini bisa terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan yang telah ditentukan atau kurangnya informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan sebuah dokumen.

2. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur nilai interval sebesar 3,014. Dengan demikian, untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Kurang Baik”. Hal ini bisa artikan bahwa petugas pelayanan sudah melayani dengan cukup baik, memberikan informasi yang jelas tentang tata cara pembuatan dokumen layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

3. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada tabel II.4 menunjukkan nilai interval untuk unsur Waktu Penyelesaian sebesar 2,983, yang berarti unsur Waktu Penyelesaian pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Kurang Baik”. Keluhan dari masyarakat mengatakan bahwa waktu penyelesaian dokumen yang lama atau tidak sesuai dengan yang disampaikan oleh petugas. Hal ini bisa terjadi karena ada beberapa dokumen yang memang ketepatan waktu penyelesaiannya tergantung kepada pihak/instansi lain diluar Kecamatan Jaten, misalnya dalam pengurusan E-KTP dan Kartu Keluarga yang harus menunggu materi dari OPD lain.

4. Unsur Biaya/tarif (U4)

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. Pada tabel II.4 menunjukan interval untuk unsur Biaya/Tarif sebesar 3,663. Dengan demikian, maka untuk unsur Biaya/Tarif pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Unsur ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di survei. Hal ini dikarenakan hampir semua responden

yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Unsur inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar, sehingga sangat penting untuk dipertahankan. Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kecamatan Jaten dalam pengurusan sebuah dokumen.

5. Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada tabel II.4 menunjukkan nilai rata-rata untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 3,024 yang berarti untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Kurang Baik”. Unsur ini sangat dipengaruhi oleh unsur-unsur sebelumnya.

6. Unsur Kompetensi pelaksana (U6)

Kompetensi adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Pada tabel II.4 menunjukkan nilai interval unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 3,052 maka untuk unsur Kompetensi Pelaksana pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Kurang Baik”. Walaupun demikian kompetensi petugas pelayanan masih harus terus ditingkatkan agar pelayanan publik di Kecamatan Jaten semakin baik.

7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku adalah sikap petugas/operator dalam memberikan pelayanan. Pada tabel II.4 menunjukkan nilai rata-rata untuk unsur Perilaku Pelaksana sebesar 3,127 yang berarti untuk unsur Perilaku Pelaksana pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Baik”. Dalam sebuah pelayanan unsur perilaku pelaksana adalah modal utama. Hal ini berkenaan dengan karakter dan kebiasaan personil yang memberikan pelayanan. Dengan modal utama yang sudah bagus maka unsur-unsur yang lain akan lebih mudah diperbaiki dan atau ditingkatkan.

8. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

Sarana dan prasarana adalah 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). Pada tabel II.4 menunjukkan nilai rata-rata untuk unsur Sarana dan Prasarana sebesar 3,014. Dengan demikian, unsur Sarana dan Prasarana pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Kurang Baik”. Hal ini dikarenakan kurangnya komputer di ruang pelayanan dan juga kursi tunggu yang terbatas.

9. Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pada tabel II.4 menunjukkan nilai rata-rata untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,491. Dengan demikian, untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Baik”. Pengaduan yang masuk di Kecamatan Jaten selalu diupayakan untuk segera direspon dengan baik oleh petugas.

Berdasarkan tabel II.4, maka dapat dihitung nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) per unit pelayanan dengan mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur pelayanan dengan nilai penimbang yang telah ditentukan yaitu 0,11 (karena ada 9 unsur yang dinilai). Nilai indeks IKM per unit unsur layanan disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel II.6. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Unsur Pelayanan
Kecamatan Jaten

No	Unsur Pelayanan	IKM
1	Persyaratan	0,330
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	0,332
3	Waktu pelayanan	0,328
4	Biaya/tariff	0,403
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	0,333
6	Kompetensi pelaksana	0,336
7	Perilaku Pelaksana	0,344
8	Sarana dan Prasarana	0,332
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	0,384

Dari tabel II.5 tersebut maka diperoleh nilai IKM pelayanan sebesar 3,120. Untuk memperoleh nilai SKM maka nilai total IKM dikalikan dengan nilai dasar yang telah ditentukan yaitu 25. Perhitungan nilai SKM adalah sebagai berikut :

- ✓ Nilai SKM Konversi = nilai indeks x nilai dasar
= 3,120 x 25
= 78,00
- ✓ Mutu Pelayanan = B
- ✓ Kinerja unit Pelayanan = Baik

Dari hasil tersebut, nilai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Jaten sebesar **78,00**. Nilai ini berada pada nilai Interval antara 76,61 – 88,30, sehingga mutu pelayanan Kecamatan Jaten adalah **B** dan kinerja unit pelayanan di kategorikan **Baik**.

BAB III

PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 pada Kecamatan Jaten, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Kinerja Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten secara umum dapat dikatakan adalah **BAIK** dengan nilai SKM **78,00** dengan nilai indeks rata-rata **3,120**.
- 2) Unsur yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah unsur biaya/tarif dengan hasil **3,663**. Hal ini dikarenakan hampir semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Unsur inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar, sehingga sangat penting untuk dipertahankan. Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kecamatan Jaten dalam pengurusan sebuah dokumen.
- 3) Unsur yang mempunyai nilai rata-rata yang terendah yaitu unsur waktu penyelesaian (U3) dengan hasil **2,983**, yang berarti unsur Waktu Penyelesaian pelayanan di Kecamatan Jaten termasuk dalam kategori “Kurang Baik”. Keluhan dari masyarakat mengatakan bahwa waktu penyelesaian dokumen yang lama atau tidak sesuai dengan yang disampaikan oleh petugas. Hal ini bisa terjadi karena ada beberapa dokumen yang memang ketepatan waktu penyelesaiannya tergantung kepada pihak/instansi lain diluar Kecamatan Jaten, misalnya dalam pengurusan E-KTP dan Kartu Keluarga yang harus menunggu ketersediaan materi dari perangkat daerah terkait.

3.2. SARAN

- 1) Kinerja Pelayanan yang ada sekarang yang sudah baik hendaknya dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi untuk meraih nilai SKM yang lebih tinggi.
- 2) Meningkatkan kualitas SDM pelayanan di Kantor Kecamatan Jaten, misalnya dengan memberi pembekalan khusus pada petugas pelayanan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, atau mengikuti diklat khusus tentang pelayanan publik, seperti diklat “*service excelent*”, diklat pelayanan prima, dan lain-lain.
- 3) Tetap melaksanakan pelayanan sesuai standar yang ada, siap melayani dengan sepenuh hati sesuai dengan maklumat pelayanan Kecamatan Jaten.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN CAMAT JATEN
NOMOR :441.12 /16 TAHUN 2021

TENTANG
PENUNJUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KECAMATAN JATEN TAHUN 2021

CAMAT JATEN
KABUPATEN KARANGANYAR

- Menimbang
- a. Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan Evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. Bahwa survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan Inovasi pelayanan publik serta kemungkinan Replikasi Inovasi pelayanan publik;
 - c. Bahwa untuk lebih mengefektifkan Evaluasi terhadap penyelenggaraan publik tersebut, maka perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten;
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN

Menetapkan	KEPUTUSAN CAMAT JATEN TENTANG PENUNJUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN JATEN TAHUN 2021;
KESATU	Menetapkan nama-nama Pegawai yang tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten;
KEDUA	Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Jaten bertugas berdasarkan 9 (sembilan) ruang lingkup, yaitu: 1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu Pelayanan 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Sarana dan Prasarana 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
KEEMPAT	Surat Keputusan ini dibuat dan diberikan kepada yang berkepentingan untuk dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab ;
KELIMA	Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jaten

Pada Tanggal :

CAMAT JATEN

ttd

DWI SAPTOHAJI

Tembusan :

1. Sekretaris Daerah;
2. Inspektur;
3. Kepala BKD;
4. Kabag Hukum Setda;
5. Yang Bersangkutan.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN CAMAT JATEN
KABUPATEN KARANGANYAR
NOMOR: 441.12/16 TAHUN 2021
TENTANG
PENUNJUKAN TIM SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KECAMATAN JATEN

SUSUNAN TIM
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK PADA KECAMATAN JATEN
TAHUN 2021

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DLM TIM
1	Dwi Saptohaji,.SP,MM NIP. 19710101 199710 1 001	Camat Jaten	Pengarah
2	Joko Purnomo, SH,.MM NIP. 19640121 198703 1 008	Sekretaris Camat	Ketua
3	Putut Wibowo, SE,.MM NIP. 19630317 198607 2 001	Kepala Seksi Pelayanan Umum	Sekretaris
4	Pardiyoko NIP. 19650115 198603 1 011	Kepala Seksi Ketentramana dan Ketertiban	Anggota
5	Tartono, SE, MM NIP. 19660920 199103 1 001	Kepala Seksi Tata Pemerintahan	Anggota
6	Ismi Praptini, S.Sos NIP. 19640210 199102 2 002	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Anggota
7	Lili Setijawati Purwaningsih, SSn.,MM NIP. 19680915 199403 2 011	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	Anggota

CAMAT JATEN

ttd

DWI SAPTOHAJI

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		<i>Diisi Oleh Petugas</i>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐ ☐ ☐
Umur	1. <20-30Th 2. 30-50Th 3. >50th	☐ ☐ ☐ ☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan	1. S1/S2/S3 2. DIPLOMA 3. SD/SMP/SMA/SEDERAJAT	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/ Polri 2. SWASTA 3. WIRASWASTA 4. LAINNYA.....	☐

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara 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 Saudara 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		

SARAN DAN MASUKAN:

- Bagaimana pendapat Saudara tentang gambaran umum pelayanan Kecamatan Jaten :
 - a. Puas
 - b. Tidak Puassilahkan memasukkan koin dalam kotak dan mengisi saran tertulis :

.....

REKAPITULASI DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
KECAMATAN JATEN KABUPATEN KARANGANYAR
SEMESTER I TAHUN 2021

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KET
1	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
2	Perempuan	<20-30 Tahun	DIPLOMA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	Perempuan	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
9	Laki-laki	>50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	Laki-laki	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	2	2	3	4	2	2	2	2	3	
11	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	Laki-laki	>50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	PNS / TNI / POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
14	Perempuan	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
16	Perempuan	<20-30 Tahun	DIPLOMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
18	Perempuan	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	Laki-laki	30-50 Tahun	DIPLOMA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
20	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	2	1	4	2	4	3	2	2	
24	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
25	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	Laki-laki	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	1	2	1	2	2	2	3	2	3	
28	Laki-laki	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	Perempuan	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
30	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
31	Laki-laki	<20-30 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
32	Laki-laki	30-50 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
33	Laki-laki	30-50 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	2	2	2	1	2	2	3	2	3	
34	Laki-laki	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	1	

35	Laki-laki	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	Perempuan	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	4	3	4	3	3	3	3	4
38	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	2	2	2	3	3	2	2	3	4
39	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	2	3	3	4	3	2	2	2	3
40	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	2	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
43	Perempuan	<20-30 Tahun	DIPLOMA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	Perempuan	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
47	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	4	2	2	3	3	3
48	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	Laki-laki	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	Laki-laki	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	2	3
54	Perempuan	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	4
55	Laki-laki	30-50 Tahun	DIPLOMA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	4	3	4	3
56	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	3	4
59	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	2	2	4	2	2	3	2	2
60	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	Laki-laki	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	1	1	2	2	2	2	3	2	3
64	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	Laki-laki	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	2	2	1	2	2	2	3	2	3
68	Laki-laki	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	Laki-laki	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	1
70	Laki-laki	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	Perempuan	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	4	3	4	3	3	3	3	4
73	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	2	2	2	3	3	2	2	3	4
74	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	2	1	2	4	3	2	2	2	3

75	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
77	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	2	1	4	2	2	3	2	2
78	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	2	3
81	Perempuan	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	Laki-laki	30-50 Tahun	DIPLOMA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	4	3	4	4
83	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	Perempuan	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
87	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	2	2	4	2	2	3	2	2
88	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	Laki-laki	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	Laki-laki	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	Perempuan	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	4	3	4	3	3	3	3	4
94	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	2	2	2	3	3	2	2	3	4
95	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	2	1	2	4	3	2	2	2	3
96	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	Laki-laki	30-50 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	3	4	4	4	3	3	4	3	3
98	Laki-laki	30-50 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	2	2	2	1	2	2	3	2	3
99	Laki-laki	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	1
100	Laki-laki	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
104	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	2	2	4	2	2	3	2	2
105	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
108	Perempuan	<20-30 Tahun	DIPLOMA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	Perempuan	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	4	4	4	3	4	4	3	4

115	Laki-laki	>50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
116	Laki-laki	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	2	2	3	4	2	2	2	2	3
117	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	Laki-laki	>50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	PNS / TNI / POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4
119	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	4
120	Perempuan	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
122	Perempuan	<20-30 Tahun	DIPLOMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
123	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	2	3
124	Perempuan	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	Laki-laki	30-50 Tahun	DIPLOMA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	4	3	4	4
126	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
127	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
129	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	2	2	4	2	2	3	2	2
130	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	Laki-laki	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
133	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	1	2	2	2	2	2	3	2	3
134	Laki-laki	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	Perempuan	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	4	4	4	4	4
136	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
137	Laki-laki	<20-30 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
138	Laki-laki	30-50 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	3	4	4	4	3	3	4	3	3
139	Laki-laki	30-50 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	1	3	2	1	2	2	3	2	4
140	Laki-laki	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	1
141	Laki-laki	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	2
142	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	Perempuan	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	4	3	4	3	3	3	3	4
144	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	1	2	2	3	3	2	2	3	4
145	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	1	1	2	4	3	2	2	2	3
146	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	4	3	4	3	3	4	4	4
149	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	2	1	4	2	2	3	2	2
150	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	Laki-laki	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
153	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	1	2	2	2	2	2	3	2	3
154	Laki-laki	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4

155	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	2	3
156	Perempuan	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
157	Laki-laki	30-50 Tahun	DIPLOMA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	4	3	4	4
158	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
159	Laki-laki	30-50 Tahun	DIPLOMA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	4	3	4	4
160	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
161	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
162	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
163	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	2	2	4	2	2	3	2	2
164	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
167	Perempuan	<20-30 Tahun	DIPLOMA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
168	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
169	Perempuan	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
170	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
171	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
172	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	Laki-laki	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
174	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	1	2	1	1	2	2	3	2	3
175	Laki-laki	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
176	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	2	3
177	Perempuan	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
178	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	2	2	2	3	3	2	2	3	4
179	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	2	1	2	4	3	2	2	2	3
180	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	3	3	4	3	4	4	4	4
183	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
184	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
185	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
186	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	2	1	4	2	2	3	2	2
187	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
190	Perempuan	<20-30 Tahun	DIPLOMA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
191	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
192	Perempuan	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
193	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	2	2	2	3	3	2	2	3	4
194	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	2	1	2	4	3	2	2	2	3

195	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
196	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
198	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
199	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
200	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
201	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	2	2	4	2	2	3	2	2
202	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	4	4	4	3	4	4	3	4
203	Laki-laki	>50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
204	Laki-laki	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	2	2	3	4	2	2	2	2	3
205	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
206	Laki-laki	>50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	PNS / TNI / POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4
207	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	4
208	Perempuan	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
209	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
210	Perempuan	<20-30 Tahun	DIPLOMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
211	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	2	3
212	Perempuan	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
213	Laki-laki	30-50 Tahun	DIPLOMA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	4	3	4	4
214	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
215	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
216	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
217	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	2	4	4	3	2	3	2	2
218	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	Laki-laki	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
221	Perempuan	<20-30 Tahun	DIPLOMA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
222	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
223	Perempuan	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
224	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	2	2	2	3	3	2	2	3	4
225	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	2	1	2	4	3	2	2	2	3
226	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
227	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
229	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
230	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
231	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	4	4	3	4	3	3	3	3	3
232	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	2	1	4	2	2	3	2	2
233	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	4	4	4	3	4	4	3	4
234	Laki-laki	>50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4

235	Laki-laki	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	2	2	3	4	2	2	2	2	3
236	Perempuan	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	4	4	4	4	4
237	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
238	Laki-laki	<20-30 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
239	Laki-laki	30-50 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	3	4	4	4	3	3	4	3	3
240	Laki-laki	30-50 Tahun	DIPLOMA	LAINNYA	2	2	2	1	2	2	3	2	3
241	Laki-laki	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	3	1
242	Laki-laki	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
243	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	Perempuan	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	4	3	4	3	3	3	3	4
245	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	2	2	3	4	4	4	4	3	4
246	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	2	3	4	4	3	3	3	3	3
247	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
248	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
250	Perempuan	<20-30 Tahun	DIPLOMA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
251	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
252	Perempuan	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
253	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
254	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	2	2	4	2	2	3	2	2
255	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	Laki-laki	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
258	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	1	2	2	2	2	2	3	2	3
259	Laki-laki	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
260	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	2	3
261	Perempuan	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
262	Laki-laki	30-50 Tahun	DIPLOMA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	4	3	4	3
263	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
264	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
265	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
266	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
267	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	Laki-laki	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
270	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	3	3	3
271	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
274	Perempuan	<20-30 Tahun	DIPLOMA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4

275	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
276	Perempuan	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
277	Laki-laki	30-50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
278	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
279	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	Perempuan	<20-30 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	WIRAUSAHA	3	4	4	4	3	2	4	3	4	
281	Laki-laki	>50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
282	Laki-laki	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
283	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
284	Laki-laki	>50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	PNS / TNI / POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
285	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
286	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
287	Laki-laki	>50 Tahun	S1/ S2 / S3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
288	Laki-laki	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
289	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	PNS / TNI / POLRI	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
290	Perempuan	30-50 Tahun	SD / SMP / SMA / Sedraja	LAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
291	Perempuan	<20-30 Tahun	S1/ S2 / S3	SWASTA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
	TOTAL				872	877	868	1066	880	888	910	877	1016	
	NILAI RATA-RATA				2.997	3.014	2.983	3.663	3.024	3.052	3.127	3.014	3.491	
	IKM PER UNIT (Nilai rata-rata X 0,11)				0.330	0.332	0.328	0.403	0.333	0.336	0.344	0.332	0.384	
	TOTAL NILAI IKM													3.120
	NILAI SKM (Indeks x nilai dasar)													78.00
														BAIK