LAPORAN AKHIR

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(S K M)
PADA PELAYANAN PUBLIK

KECAMATAN ROWOKELE
2019

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah – Nya sehingga Laporan Surve y Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Kecamatan Rowokele dapat diselesaikan, sehingga dapat kami gunakan untuk memenuhi persyaratan dalam memenuhi amanat Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 pada pasal 2 ayat (1) bahwa Penyelenggara Pelayanan Publik Wajib Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya, kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan ini dari awal sampai akhir. Semoga segala bantuan yang telah diberikan tersebut tercatat sebagai amal ibadah dan diberikan balasan setimpal oleh Allah SWT.

Semoga laporan ini secara khusus dapat diterima sebagai pemenuhan amanat Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 pada pasal 2 ayat (1)bagi kami dan secara umum dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Akhirnya kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kekhilafan dalam penyusunan laporan ini, kami mohon maaf setulus-tulusnya dan kami terbuka untuk saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kemajuan dan perbaikan bersama dimasa mendatang, akhir kata tidak lupa kami sampaikan terima kasih.

Kebumen , 7 Agustus 2018

JOKO GANJAR SUPRAMONO, S.Sos.
Pembina TK. I
Nip. 19621130 198503 1 010

DAFTAR
ISI

COVER	.....	
KATA PENGANTAR	.....	i
DAFTAR ISI	.....	ii
DAFTAR TABEL	.....	iii
DAFTAR GAMBAR	.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	.....	
1.1 Latar Belakang	.....	1
1.2 Dasar Hukum	.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	.....	2
1.4 Sasaran dan Manfaat	.....	2
1.5 Ruang Lingkup	.....	3
BAB II METODE PENGUKURAN	.....	
2.1 Metode Survei	.....	4
2.2 Obyek Survei	.....	5
2.3 Responden	.....	5
2.4 Proses Pengumpulan Data	.....	5
2.5 Metode Pengolahan Data	.....	6
BAB III ANALISIS HASIL KEPUASAN MASYARAKAT	.....	
3.1 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	.....	9
3.2 Rencana Aksi Perbaikan	.....	16
BAB IV PENUTUP	.....	
4.1 Kesimpulan	.....	18
4.2 Saran/Rekomendasi		19
LAMPIRAN – LAMPIRAN		

DAFTAR
TABEL

3.1 Tingkat Kinerja Kecamatan Rowokele 12

DAFTAR
GAMBAR

2.1. Tahap Pelaksanaan Kegiatan 4

3.1. Presentase Responden berdasar kelompok pendidikan di Kecamatan Rowokele 10

3.2. Presentase Responden berdasar kelompok usia di Kecamatan Rowokele 10

3.3. Presentase Respondek berdasar kelompok usia di Kecamatan Rowokele 11

3.4. Presentase Respondek berdasar kelompok pekerjaan di Kecamatan Rowokele 11

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha, yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Publik. Pada tahun 1995, Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Apatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Pada tahun 2014 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat.

Fungsi utama pemerintah adalah 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 dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kecamatan Rowokele dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Pemerintah Kecamatan Rowokele melaksanakan pengukuran "***Kepuasan Masyarakat***". Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelanggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

1.2 DASAR HUKUM

Dasar dari penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, Tetang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan Rowokele. Selain itu kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kecamatan Rowokele.

1.4 SASARAN DAN MANFAAT

1. Memperoleh *feedback*/umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

2. Melakukan GAP analysis terhadap tingkat kepuasan dan harapan (kebutuhan) masyarakat untuk menajamkan target perbaikan terhadap pelayanan.
3. Menentukan rangking unsur- unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur- unsur dalam matriks *Importance* dan *Performance* agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

1.5 RUANG LINGKUP

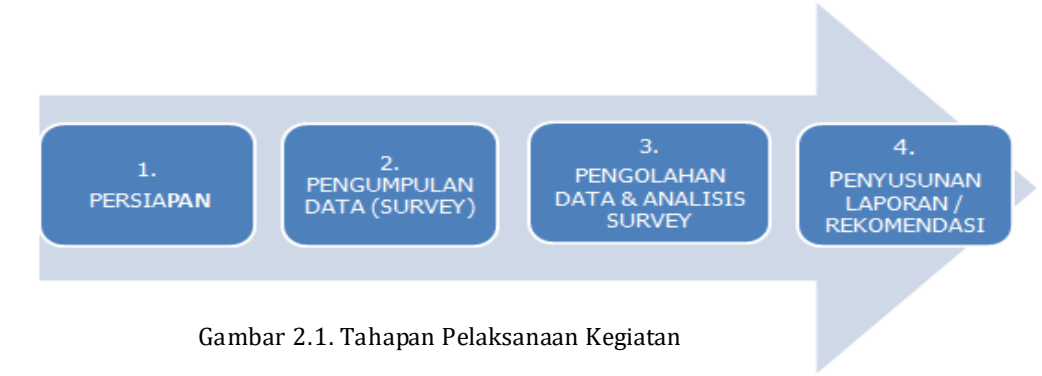
Ruang lingkup kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, Tetang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

BAB II METODE PENGUKURAN

2.1 METODOLOGI SURVEY

Metode pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Kecamatan Rowokele adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Dengan berpedoman pada Permenpan no 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka variabel pelayanan publik yang akan diukur, sekurang-kurangnya harus memuat :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.2. OBYEK SURVEY

Dalam penulisan ini yang dijadikan obyek penulisan adalah proses pelayanan kepada masyarakat/publik yang dilakukan di Kantor Camat Rowokele Kabupaten Kebumen.

2.3. RESPONDEN

Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu reverensi Survey berlangsung. Responden yang akan didata dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik tahun 2019 ini adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan di Kecamatan Rowokele.

2.4. P R O S E S PENGUMPULAN DATA

Survey dilakukan pada lokasi pelayanan Publik Pemerintah Kantor Kecamatan Rowokele. Survey dilakukan pada masyarakat yang telah memperoleh pelayanan. Survey dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan *in depth intervie.*

Tahapan dalam melakukan survey penyebaran kuesioner dan *in depth interview* adalah:

1. Memastikan responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan yang telah memperoleh pelayanan dari Kantor Kecamatan Rowokele.

2. Jenis pelayanan yang telah dirasakan oleh masyarakat yaitu relevan dengan objek pelayanan yang disurvey.
3. Memberikan penjelasan tentang Latar belakang pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.
4. Mendampingi dan memandu responden dalam melakukan pengisian kuesioner dengan tetap menjaga independensinya.

2.5. METODE PENGOLAHAN DATA

Tahapan selanjutnya dari pekerjaan ini adalah pengolahan data, Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam tahapan ini adalah sebagai berikut:

1. Proses Pemeriksaan Data (*Cleaning)*

   Pada tahapan ini dilakukan proses pemeriksaan data hasil survey. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah , antara lain:

   a. Memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk diproses atau di- drop, bilamana jawaban tidak lengkap;
   b. Memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali;
   c. Memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban;
   d. Memeriksa konsistensi antar jawaban dan relevansinya.

2. Proses Pengkodean Data

   Tahapan selanjutnya adalah memberi kode data. Sebagai bagian dari penelitian kuantitatif, data yang terkumpul dalam penelitian survey biasanya berupa angka- angka yang merupakan nilai dari variabel-variabel tertentu.

   Untuk kuesioner dengan sistem tertutup maka kode-kode jawaban harus dibuatkan. Pemberian kode ini dengan mengacu prinsip-prinsip pengukuran atau skala pengukuran, contoh:

   - Jenis pelayanan apa yang dirasakan responden?

     Pada pertanyaan tersebut mempunyai jawaban tertentu yang harus dipilih oleh responden yaitu:

     1. Pelayanan Kependudukan
     2. Pelayanan Pencatatan Sipil
     3. Pelayanan Penyuluhan dan Informasi
     4. Pengurusan Perizinan dan Non Perizinan

Misalkan : Responden merasakan Pelayanan Pencatatan Sipil, maka yang diinput pada tabel entri adalah angka 2 (Dua).

3. Proses Tabulasi Data

Proses tabulasi data adalah proses data entry atau me masukkan seluruh data kuesioner yang terdi ri Bagian A (Data Responden), bagian B (*Closed Question*) dan bagian C (*Open Question*) ke dalam *soft copy* sesuai aplikasi yang digunakan dalam pengolahan data, menggunakan aplikasi sederhana yakni Program *Microsoft Excell* dari *Microsoft Office*. Setelah data dimasukkan, selanjutnya adalah membe rsihkan data dari salah ketik atau salah mengkode data.

Beberapa hal yang bisa dilakukan untuk me mastikan kebenaran data yang kita entry, antara lain :

a. Memproses data untuk diperiksa ulang, misalnya dengan pilihan statistik deskriptif seperti frekuensi, mean, modus dan median;
b. Memeriksa secara teliti apakah ada penyimpangan-penyimpangan;
c. Mencocokkan kembali data yang telah di *entry* de ngan data yang ada pada kuesioner.

4. Proses Analisis Data

Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 Tahun 2014.

Data-data yang didapatkan dari hasil survey tersebut kemudian di-entry pada kertas kerja untuk kemudian dilakukan rekapitulasi/klasifikasi, analisa serta evaluasi sehingga didapatkan :

a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

b. Deskripsi Kepuasan maupun Ketidakpuasan

c. Diagram *Importance* dan Performance Analysis (IPA Diagram)

Merupakan metode untuk mengetahui dimana tingkat harapan terhadap pelayanan yang diterima. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan, kita dapat merumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan. Diharapkan kita juga dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya unsur tertentu.

BAB III
ANALISIS HASIL KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

3.1.1 PENGUMPULAN DATA

Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rowokele ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada seluruh masyarakat yang beraktifitas di Pelayanan Publik Kecamatan Rowokele.

Data yang digunakan dalam analisis selanjutnya diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebarkan. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Rowokele. Responden yang dipilih merupakan masyarakat yang telah mendapat pelayanan di Kecamatan Rowokele. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam survey ini adalah sebanyak 395 responden.

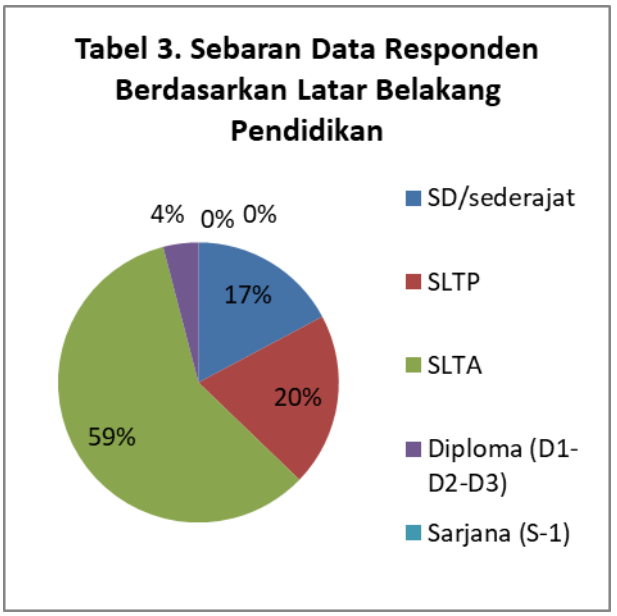
3.1.2 PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

3.1.2.1 PROFIL RESPONDEN

Pada survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik tahun 2019 yang menjadi responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan. Secara Publik responden terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin, Pendidikan terakhir, Pekerjaan.

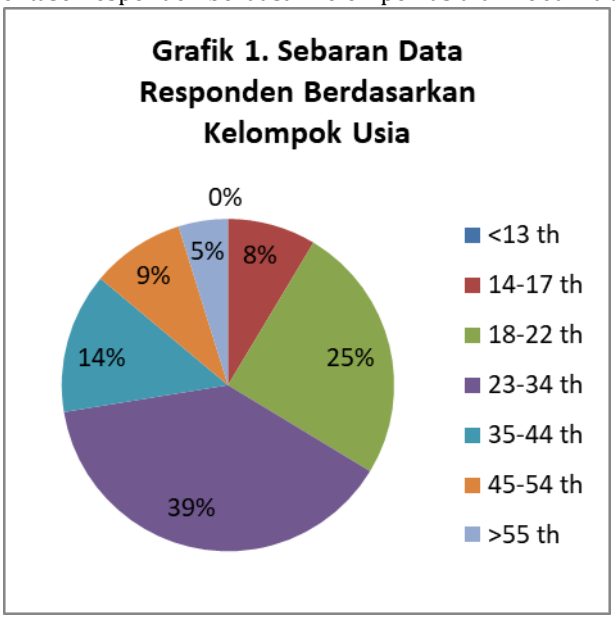
Dominasi masing-masing karakteristik responden di Pelayanan Publik Kecamatan Rowokele dapat dilihat pada grafik dibawah ini. Dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung diharapkan dapat mengetahui karakteristik pengunjung secara keseluruhan yang perlu mendapat perhatian secara khusus.

Gambar 3.1. Presentase Respondek berdasar kelompok pendidikan di Kecamatan Rowokele



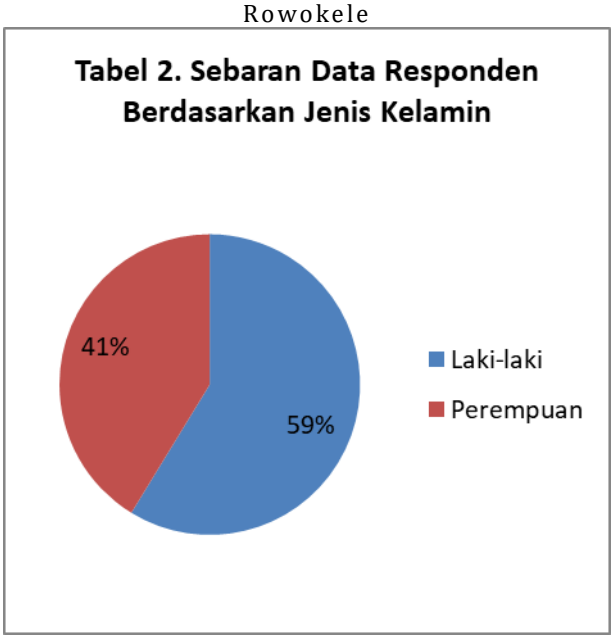
Gambar 3.1 menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden Kecamatan Rowokele berlatar pendidikan SLTA sebesar 59 % dan pada urutan kedua yaitu responden yang berlatar pendidikan SLTP sebesar 20 % dalam kategori SD yaitu sebesar 17 %. Sisanya adalah responden yang masih yang berpendidikan Diploma sebesar 4 %.

Gambar 3.2. Presentase Responden berdasar kelompok usia di Kecamatan Rowokele



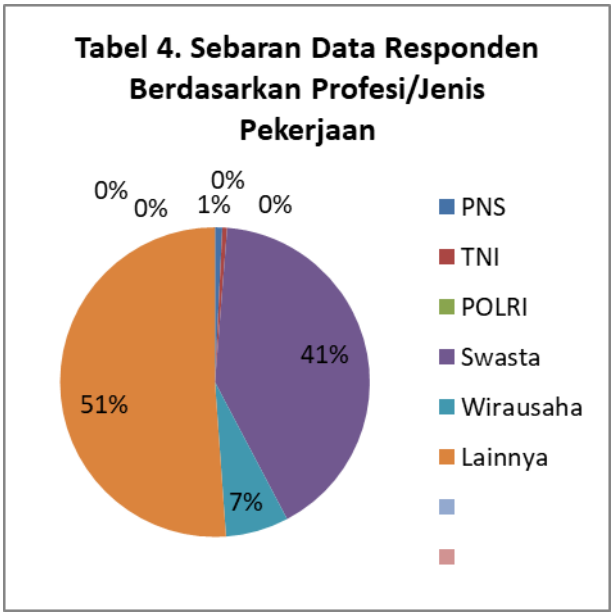
Gambar 3.2 menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden Kecamatan Rowokele berusia 23 – 34 th sebesar 39 % dan pada urutan kedua yaitu responden yang berusia 18 – 22 th sebesar 25 % dalam kategori 35 – 44 th yaitu sebesar 14 %. Yang paling sedikit responden yang masih yang berusia >55 th sebesar 5 %.

Gambar 3.3. Presentase Responden berdasar kelompok jenis kelamin di Kecamatan Rowokele



Gambar 3.3 menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden Kecamatan Rowokele jenis kelamin laki-laki sebesar 59 %.

Gambar 3.4. Presentase Responden berdasar kelompok pekerjaan di Kecamatan Rowokele



Gambar 3.4 menunjukkan bahwa responden Kecamatan Rowokele berprofesi sebagai SWASTA sebesar 41 % dari total 395 responden, 51 % responden berprofesi sebagai pekerjaan LAINNYA dan 7 % responden memiliki profesi WIRAUSAHA

3.1.2.2. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN ROWOKELE

Analisis yang dilakukan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kecamatan Rowokele tahun 2019 ini antara lain untuk mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat Kecamatan Rowokele untuk menentukan prioritas pembenahan terhadap pelayanan Publik oleh Kecamatan Rowokele.

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik Kantor Kecamatan Rowokele yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang menunjukkan posisi masing-masing dimensi pelayanan.

Tabel 3.1 Tingkat Kinerja Kecamatan Rowokele

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,17	79,20	B	Baik
2	Prosedur	3,13	78,20	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,05	76,20	B	Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	100,00	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,14	78,60	B	Baik
6	Kompetensi Pelayanan	3,17	79,20	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,24	81,00	B	Baik
8	Maklumat Pelayanan	3,05	76,20	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,67	91,76	A	Sangat Baik
Jumlah		**29,61**	**740,36**		
Nilai IKM		**3,29**	**82,26**	**A**	**Sangat Baik**

Tabel 3.1. menunjukkan bahwa secara Publik, masyarakat yang datang ke Kecamatan Rowokele merasa Puas terhadap pelayanan Publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Rowokele dengan nilai indeks kepuasan sebesar 82,26 Terdapat 7 jenis atribut pelayanan Publik yang memiliki indeks kepuasan dibawah rata-rata yaitu Persyaratan dengan nilai indeks Kepuasan sebesar 79,20; Maklumat Pelayanan dengan nilai indeks Kepuasan sebesar 76,20; Waktu Pelayanan nilai indeks 76,20; Prosedur dengan nilai indeks 78,20; Kompetensi Pelayanan dengan nilai indeks 79,20; Perilaku Pelaksana dengan nilai indeks 81,00; serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai indeks kepuasan 78,60.

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Khususnya di Kantor Kecamatan Rowokele.

1. **Unsur Persyaratan (U1)**

   Pada tabel 3.1. menunjukan nilai rata – rata *performance untuk unsur persyaratan* sebesar 3,17 dan dengan indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 79,20 maka untuk unsur Pesyaratan pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori "Baik". Meskipun unsur persyaratan dalam pelayanan menurut masyarakat Baik, akan tetapi masih ada beberapa responden yang menyatakan bahwa Persyaratan pelayanan di Kecamatan Rowokele dirasa tidak sesuai dan kurang sesuai, sehingga responden harus bolak-balik untuk melakukan pengurusan dokumen karena ada persyartan yang belum terpenuhi.

2. **Unsur Prosedur (U2)**

   Pada tabel 3.1. menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur prosedur sebesar 3,13 dan dengan indeks kepuasan untuk unsur prosedur sebesar 78,20 maka untuk unsur Prosedur pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori "Baik". Meskipun prosedur pelayanan menurut responden Baik, akan tetapi masih ada respoden yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan di Kecamatan Rowokele kurang mudah dipahami dan petugas melayani tidak sesuai dengan prosedur. Kedua hal tersebut bisa jadi merupakan suatu sebab akibat dimana prosedur pelayanan Publik yang ada saat ini tidak mudah dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat menganggap atau menyangka petugas melayani tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. **Waktu Pelayanan (U3)**

   Pada tabel 3.1 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3,05 dan dengan indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 76,20 maka untuk unsur Waktu pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori "Baik". Meskipun Waktu pelayanan menurut responden Baik, akan tetapi masih ada respoden

yang mengatakan bahwa waktu pe nyelesaian dokumen lama dan tidak sesuai dengan yang disampaikan petugas.

4. **Unsur Biaya atau Tarif Pelayanan (U4)**

   Pada tabel 3.1 menunj ukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Biaya atau tarif pelayanan sebesar 4,00 dan dengan indeks kepuasan sebesar 100,00 maka untuk unsur Biaya atau tarif pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Hal ini dikarenakan semua responde n yang telah disurvey menya takan bahwa tidak ada biaya (Gratis) untuk pelayanan yang telah dite rima. Atribut inilah yang menjadi **kekuatan** atau **keunggulan** pelayanan Publik di Kecamatan Rowokele sehingga sangat penting untuk **dipertahankan**

5. **Unsur Produk Spesifikasi (U5)**

   Pada tabel 3.1 menunj ukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Produk Spesifikasi jenis Pelayanan sebesar 3,14 dengan indeks kepuasan sebesar 78,60 maka untuk unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori "Baik". Tetapi menurut beberapa responden menyatakan masih ada beberapa kesalahan pada dokumen seperti salah ketik seperti yang disampaikan salah satu responde n bahwa te rdapat kesalahan pada tahun kelahiran di E-KTP sehingga harus mengurus ulang.

6. **Kompetensi Pelayanan (U6)**

   Pada tabel 3.1 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Kompetensi Pelayanan sebesar 3,17 dan dengan indeks kepuasan sebesar 79,20 maka untuk unsur Kompete nsi pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori "Baik". Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang mampu memberikan pelayanan di Kecamatan Rowokele. Pada tabel 3.1 terlihat bebe rapa alasan dari responden yang mengatakan bahwa kompetensi petugas yang terdi ri dari kemampuan petugas dan tanggung jawab petugas di Kecamatan Rowokele masih di rasa kurang dapat me mberikan pelayanan.

7. **Perilaku Pelaksana (U7)**

   Pada tabel 3.1 me nunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Perilaku Pelaksana dalam me mbe rikan Pelayanan sebesar 3,24 dan dengan indeks kepuasan sebesar 81,00 maka untuk unsur Perilaku Pelaksana di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori "Baik". Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

8. **Maklumat Pelayanan (U8)**

   Pada tabel 3.1 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Maklumat Pelayanan sebesar 3,05 dan dengan indeks kepuasan sebesar 76,20 maka untuk unsur Maklumat Pelayanan termasuk dalam kategori "Baik". Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa beberapa kali dijumpai petugas yang berjanji dokumen surat-surat akan selesai pada waktu tertentu akan tetapi pada waktu yang dijanjikan ternyata dokumen surat-surat tersebut belum selesai. Agar hal tersebut tidak terjadi lagi, perbaikan pelayanan dapatdilakukan dengan mengurangi janji yang dan menyesuaikan waktu penyelesaian dengan keadaan pelayanan pada waktu itu. Jika pelayanan dalam keadaan ramai maka berikan perkiraan waktu yang paling mende kati (tidak harus secepatnya) untuk mencegah masyarakat bolak-balik ke kantor pelayanan yang berarti masyarakat harus meninggalkan pekerjaan/aktivitas mereka.

9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)**

   Pada tabel 3.1 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,67 dan de ngan indeks kepuasan sebesar 91,76 maka untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori "Sangat Baik.".

3.1.2.3. DETAIL KELUHAN MASYARAKAT

Berikut ini merupakan beberapa hal yang dikeluhkan ole h responden selama proses mendapatkan pelayanan jasa Publik di Kecamatan Rowokele.

a. Persyaratan adminitratif banyak dan susah dipenuhi, beberapa responden menyatakan bahwa responden harus berkali-kali ke Kecamatan Rowokele untuk melengkapi persyaratan --- **Persyaratan**
b. Waktu pengurusan dokumen lama dan tidak sesuai dengan waktu penyelesaian pembuatan dokumen yang disampaikan petugas --- **Waktu Pelayanan dan Maklumat Petugas**
c. Petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan seperti tidak menyapa responden dan kurang senyum pada saat memberikan pelayanan --- **Perilaku Petugas**
d. Petugas kurang cekatan dalam melayani dan kurang dapat membe rikan informasi terkait progress penyelesaian dokumen --- **Kompetensi Pelayanan**
g. Ruangan panas dan kurang pendingin ruangan

3.2. RENCANA AKSI PERBAIKAN

Berikut ini merupakan beberapa hal yang disarankan dalam rangka perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

a. Menginformasikan kepada masyarakat terkait persyaratan – persyaratan yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah banner/ spanduk berdiri dan menempatkan banner/spanduk tersebut ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh masyarakat.
b. Memperbaiki sistem pelayanan agar dapat mempercepat proses pengurusan E-KTP dan dokumen lainnya dan memastikan bahwa petugas menyelesaikan pembuatan dokumen tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan. misalnya dengan membuat checklist dokumen kepengurusan E-KTP.
c. Meningkatkan kompetensi petugas dengan cara memberikan training/ pelatihan yang berkaitan dengan kepelayanan Publik.

d. Memberikan pelatihan/training yang bisa memperbaiki perilaku petugas misalnya, dengan pelatihan ESQ, Pelatihan mengontrol emosi, dll. Dengan pelatihan tersebut petugas diharapkan dapat lebih bisa bersabar, lebih sopan dalam bertanya dan tidak mudah emosi terhadap masyarakat.
e. Memperbaiki prosedur pelayanan dan koordinasi antar unit pelayanan agar proses pembuatan dokumen menjadi lebih cepat dan tidak berbelit-belit.
f. Memperbaiki sistem antrian dengan menyediakan petugas khusus yang memberikan nomer antrian sekaligus menanyakan tujuan kedatangan warga, apakah untuk mulai mengurus suatu dokumen ataukah hanya datang untuk mengambil dokumen jadi sehingga antrian tidak menumpuk dan tidak ada warga yang merasa antriannya diserobot oleh warga yang baru datang.
g. Menambah jumlah kipas angin/pendingin ruangan atau memperbaiki yang tidak berfungsi dengan baik sehingga ruangan tidak terasa panas.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey pada Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Rowokele Kabupaten Kebumen maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

a. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Pelayanan Publik di Kecamatan Rowokele sebesar 3,29 sehingga masuk kategori "**Sangat Baik**".
b. Survey dilakukan terhadap **395** responden yang telah mendapatkan pelayanan di Kecamatan Rowokele. Dan sebagian responden yang mengisi kuesioner adalah masyarakat dengan pendidikan terakhir SLTA dengan persentase 59%. dari total responden.
c. Unsur Biaya dan Tarif merupakan komponen yang menjadi keunggulan dari pelayanan di Kecamatan Rowokele. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Pada unsur tersebut sebesar **4,00 ,** sehingga masuk kategori "**Sangat Baik**". Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di Survey.
d. Atribut Kepuasan yang menjadi fokus perbaikan dikarenakan tingkat pelayanan/persepsi masih rendah dan harapan yang tinggi menurut masyarakat adalah:
    1. Persyaratan
    2. Prosedur
    3. Waktu Pelayanan
    4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
    5. Kompetensi Pelayanan
    6. Perilaku Pelaksana
    7. Maklumat Pelayanan

e. Atribut Kepuasan yang menjadi Keunggulan karena memiliki tingkat pelayanan yang baik/ persepsi tinggi dan Harapan tinggi adalah:

1. Biaya/ Tarif

Atribut-atribut tersebut harus dipertahankan pelayananya agar tetap menjadi keunggulan di Kantor Kecamatan Rowokele.

4.2. SARAN DAN REKOMENDASI

Dalam rangka meningkatkan dan Mempertahankan Pelayanan Kecamatan Rowokele harus terus me mberi perhatian hal-hal yang merupakan Prioritas Pembenahan. Prioritas pembenahan di dasarkan pada keluhan pelanggan.

1. Meningkatkan kompetensi petugas dalam berkomunikasi dan Menginformasikan/ mensosialisasikan persyaratan pembuatan dokumen dengan memberikan pelatihan/training kepada petugas.
2. Mempermudah prosedur pengaduan karena sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka tidak tahu tata cara menyampaikan pengaduan.
3. Membuat ceklist pengurusan dokumen agar dapat mengetahui posisi dan progress pembuatan dokumen tersebut.
4. Membuat alur pelayanan pada ruang pelayanan dan menyediakan petugas khusus bagian informasi.
5. Memperbaiki sistem pelayanan agar dapat mempercepat proses pengurusan E- KTP dan dokumen lainnya. dan memastikan bahwa petugas menyelesaikan pembuatan dokumen tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan.
6. Mengurangi tingkat kesalahan hasil dokumen jadi dengan melakukan pengecekan/ verifikasi dokumen sebelum dokumen diserahkan ke responden.

7. Memperbaiki sikap dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan dengan cara memberikan pelatihan/ training seperti ESQ atau pelatihan mengontrol emosi, dll. Sehingga dengan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih bersabar, lebih sopan dalam bertanya dan tidak mudah emosi terhadap masyarakat
8. Menambah jumlah kursi di ruang tunggu.
9. Memperingatkan petugas dan memberlakukan sanksi apabila diketahui ada petugas yang masih meminta biaya adminitrasi.
10. Mensosialisasikan kepada masyarakat bahwa untuk mendapatkan pelayanan sudah Gratis.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha, yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Publik. Pada tahun 1995, Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Apatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Pada tahun 2014 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat.

Fungsi utama pemerintah adalah 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 dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kecamatan Rowokele dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Pemerintah Kecamatan Rowokele melaksanakan pengukuran "***Kepuasan Masyarakat***". Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/

peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelanggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

1.2 DASAR HUKUM

Dasar dari penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, Tetang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan Rowokele. Selain itu kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kecamatan Rowokele.

1.4 SASARAN DAN MANFAAT

1. Memperoleh *feedback*/umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

2. Melakukan GAP analysis terhadap tingkat kepuasan dan harapan (kebutuhan) masyarakat untuk menajamkan target perbaikan terhadap pelayanan.
3. Menentukan rangking unsur- unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur- unsur dalam matriks *Importance* dan *Performance* agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

1.5 RUANG LINGKUP

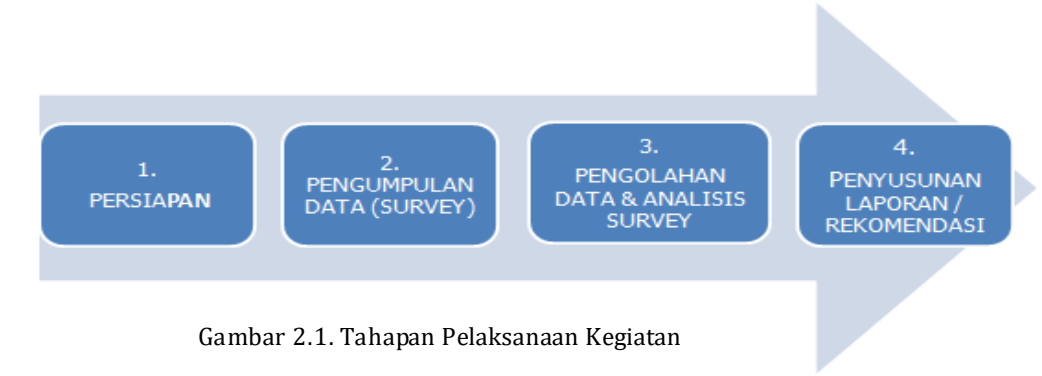
Ruang lingkup kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, Tetang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

BAB II METODE PENGUKURAN

2.1 METODOLOGI SURVEY

Metode pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Kecamatan Rowokele adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Dengan berpedoman pada Permenpan no 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka variabel pelayanan publik yang akan diukur, sekurang-kurangnya harus memuat :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.2. OBYEK SURVEY

Dalam penulisan ini yang dijadikan obyek penulisan adalah proses pelayanan kepada masyarakat/publik yang dilakukan di Kantor Camat Rowokele Kabupaten Kebumen.

2.3. RESPONDEN

Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu reverensi Survey berlangsung. Responden yang akan didata dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik tahun 2019 ini adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan di Kecamatan Rowokele.

2.4. P R O S E S PENGUMPULAN DATA

Survey dilakukan pada lokasi pelayanan Publik Pemerintah Kantor Kecamatan Rowokele. Survey dilakukan pada masyarakat yang telah memperoleh pelayanan. Survey dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan *in depth intervie.*

Tahapan dalam melakukan survey penyebaran kuesioner dan *in depth interview* adalah:

1. Memastikan responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan yang telah memperoleh pelayanan dari Kantor Kecamatan Rowokele.

2. Jenis pelayanan yang telah dirasakan oleh masyarakat yaitu relevan dengan objek pelayanan yang disurvey.
3. Memberikan penjelasan tentang Latar belakang pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.
4. Mendampingi dan memandu responden dalam melakukan pengisian kuesioner dengan tetap menjaga independensinya.

2.5. METODE PENGOLAHAN DATA

Tahapan selanjutnya dari pekerjaan ini adalah pengolahan data, Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam tahapan ini adalah sebagai berikut:

1. Proses Pemeriksaan Data (*Cleaning)*

   Pada tahapan ini dilakukan proses pemeriksaan data hasil survey. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah , antara lain:

   a. Memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk diproses atau di- drop, bilamana jawaban tidak lengkap;
   b. Memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali;
   c. Memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban;
   d. Memeriksa konsistensi antar jawaban dan relevansinya.

2. Proses Pengkodean Data

   Tahapan selanjutnya adalah memberi kode data. Sebagai bagian dari penelitian kuantitatif, data yang terkumpul dalam penelitian survey biasanya berupa angka- angka yang merupakan nilai dari variabel-variabel tertentu.

   Untuk kuesioner dengan sistem tertutup maka kode-kode jawaban harus dibuatkan. Pemberian kode ini dengan mengacu prinsip-prinsip pengukuran atau skala pengukuran, contoh:

   - Jenis pelayanan apa yang dirasakan responden?

     Pada pertanyaan tersebut mempunyai jawaban tertentu yang harus dipilih oleh responden yaitu:

     1. Pelayanan Kependudukan
     2. Pelayanan Pencatatan Sipil
     3. Pelayanan Penyuluhan dan Informasi

4. Pengurusan Perizinan dan Non Perizinan

Misalkan : Responden merasakan Pelayanan Pencatatan Sipil, maka yang diinput pada tabel entri adalah angka 2 (Dua).

3. Proses Tabulasi Data

Proses tabulasi data adalah proses data entry atau memasukkan seluruh data kuesioner yang terdiri Bagian A (Data Responden), bagian B (*Closed Question*) dan bagian C (*Open Question*) ke dalam *soft copy* sesuai aplikasi yang digunakan dalam pengolahan data, menggunakan aplikasi sederhana yakni Program *Microsoft Excell* dari *Microsoft Office*. Setelah data dimasukkan, selanjutnya adalah membersihkan data dari salah ketik atau salah mengkode data.

Beberapa hal yang bisa dilakukan untuk memastikan kebenaran data yang kita entry, antara lain :

a. Memproses data untuk diperiksa ulang, misalnya dengan pilihan statistik deskriptif seperti frekuensi, mean, modus dan median;
b. Memeriksa secara teliti apakah ada penyimpangan-penyimpangan;
c. Mencocokkan kembali data yang telah di *entry* dengan data yang ada pada kuesioner.

4. Proses Analisis Data

Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 Tahun 2014.

Data-data yang didapatkan dari hasil survey tersebut kemudian di-entry pada kertas kerja untuk kemudian dilakukan rekapitulasi/klasifikasi, analisa serta evaluasi sehingga didapatkan :

a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

b. Deskripsi Kepuasan maupun Ketidakpuasan

c. Diagram *Importance* dan Performance Analysis (IPA Diagram)

Merupakan metode untuk mengetahui dimana tingkat harapan terhadap pelayanan yang diterima. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan, kita dapat merumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan. Diharapkan kita juga dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya unsur tertentu.

BAB III
ANALISIS HASIL KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

3.1.1 PENGUMPULAN DATA

Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rowokele ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada seluruh masyarakat yang beraktifitas di Pelayanan Publik Kecamatan Rowokele.

Data yang digunakan dalam analisis selanjutnya diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebarkan. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Rowokele. Responden yang dipilih merupakan masyarakat yang telah mendapat pelayanan di Kecamatan Rowokele. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam survey ini adalah sebanyak 395 responden.

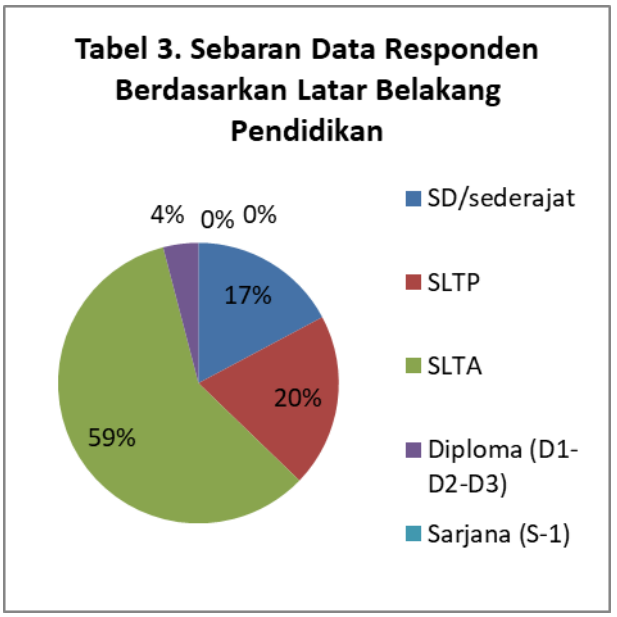
3.1.2 PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

3.1.2.1 PROFIL RESPONDEN

Pada survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik tahun 2018 yang menjadi responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan. Secara Publik responden terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin, Pendidikan terakhir, Pekerjaan.

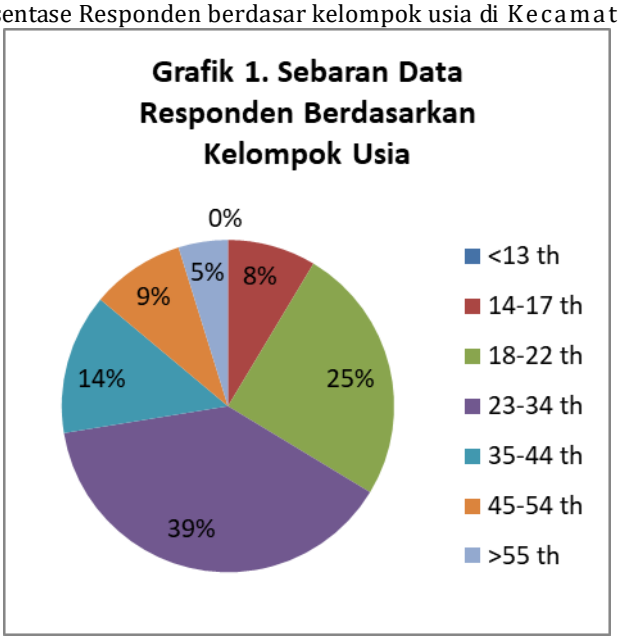
Dominasi masing-masing karakteristik responden di Pelayanan Publik Kecamatan Rowokele dapat dilihat pada grafik dibawah ini. Dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung diharapkan dapat mengetahui karakteristik pengunjung secara keseluruhan yang perlu mendapat perhatian secara khusus.

Gambar 3.1. Presentase Respondek berdasar kelompok pendidikan di Kecamatan Rowokele



Gambar 3.1 menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden Kecamatan Rowokele berlatar pendidikan SLTA sebesar 59 % dan pada urutan kedua yaitu responden yang berlatar pendidikan SLTP sebesar 20 % dalam kategori SD yaitu sebesar 17 %. Sisanya adalah responden yang masih yang berpendidikan Diploma sebesar 4 %.

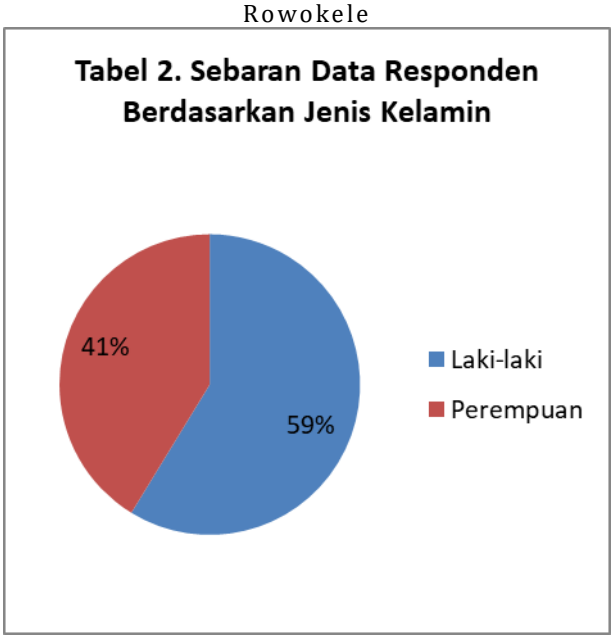
Gambar 3.2. Presentase Responden berdasar kelompok usia di Kecamatan Rowokele



Gambar 3.2 menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden Kecamatan Rowokele berusia 23 – 34 th sebesar 39 % dan pada urutan kedua

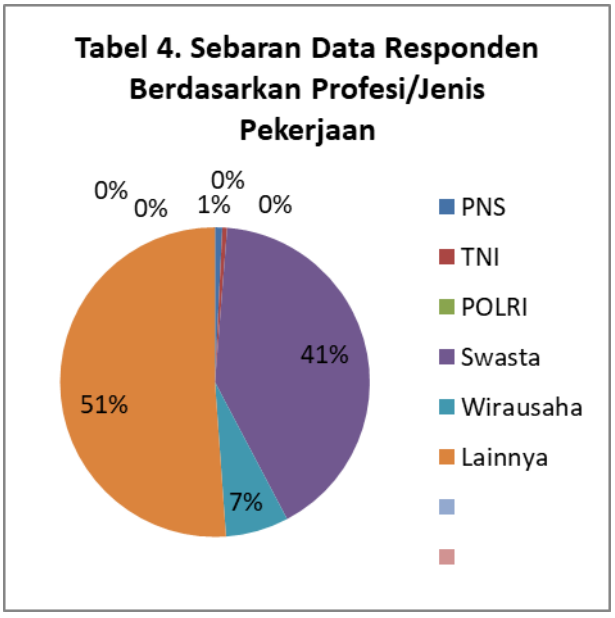
yaitu responden yang berusia 18 – 22 th sebesar 25 % dalam kategori 35 – 44 th yaitu sebesar 14 %. Yang paling sedikit responden yang masih yang berusia >55 th sebesar 5 %.

Gambar 3.3. Presentase Responden berdasar kelompok jenis kelamin di Kecamatan Rowokele



Gambar 3.3 menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden Kecamatan Rowokele jenis kelamin laki-laki sebesar 59 %.

Gambar 3.4. Presentase Responden berdasar kelompok pekerjaan di Kecamatan Rowokele



Gambar 3.4 menunjukkan bahwa responden Kecamatan Rowokele berprofesi sebagai SWASTA sebesar 41 % dari total 395 responden, 51 % responden berprofesi sebagai pekerjaan LAINNYA dan 7 % responden memiliki profesi WIRAUSAHA

3.1.2.2. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN ROWOKELE

Analisis yang dilakukan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kecamatan Rowokele tahun 2019 ini antara lain untuk mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat Kecamatan Rowokele untuk menentukan prioritas pembenahan terhadap pelayanan Publik oleh Kecamatan Rowokele.

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik Kantor Kecamatan Rowokele yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang menunjukkan posisi masing-masing dimensi pelayanan.

Tabel 3.1 Tingkat Kinerja Kecamatan Rowokele

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,17	79,20	B	Baik
2	Prosedur	3,13	78,20	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,05	76,20	B	Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	100,00	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,14	78,60	B	Baik
6	Kompetensi Pelayanan	3,17	79,20	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,24	81,00	B	Baik
8	Maklumat Pelayanan	3,05	76,20	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,67	91,76	A	Sangat Baik
Jumlah		**29,61**	**740,36**		
Nilai IKM		**3,29**	**82,26**	**A**	**Sangat Baik**

Tabel 3.1. menunjukkan bahwa secara Publik, masyarakat yang datang ke Kecamatan Rowokele merasa Puas terhadap pelayanan Publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Rowokele dengan nilai indeks kepuasan sebesar 82,26 Terdapat 7 jenis atribut pelayanan Publik yang memiliki indeks kepuasan dibawah rata-rata yaitu Persyaratan dengan nilai indeks Kepuasan sebesar 79,20; Maklumat Pelayanan dengan nilai indeks Kepuasan sebesar 76,20; Waktu Pelayanan nilai indeks 76,20; Prosedur dengan nilai indeks 78,20; Kompetensi Pelayanan dengan nilai indeks 79,20; Perilaku Pelaksana dengan nilai indeks 81,00; serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai indeks kepuasan 78,60.

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Khususnya di Kantor Kecamatan Rowokele.

1. **Unsur Persyaratan (U1)**

   Pada tabel 3.1. menunjukan nilai rata – rata *performance untuk unsur persyaratan* sebesar 3,17 dan dengan indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 79,20 maka untuk unsur Pesyaratan pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori "Baik". Meskipun unsur persyaratan dalam pelayanan menurut masyarakat Baik, akan tetapi masih ada beberapa responden yang menyatakan bahwa Persyaratan pelayanan di Kecamatan Rowokele dirasa tidak sesuai dan kurang sesuai, sehingga responden harus bolak-balik untuk melakukan pengurusan dokumen karena ada persyartan yang belum terpenuhi.

2. **Unsur Prosedur (U2)**

   Pada tabel 3.1. menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur prosedur sebesar 3,13 dan dengan indeks kepuasan untuk unsur prosedur sebesar 78,20 maka untuk unsur Prosedur pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori "Baik". Meskipun prosedur pelayanan menurut responden Baik, akan tetapi masih ada respoden yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan di Kecamatan Rowokele kurang mudah dipahami dan petugas melayani tidak sesuai dengan prosedur.

Kedua hal tersebut bisa jadi merupakan suatu sebab akibat dimana prosedur pelayanan Publik yang ada saat ini tidak mudah dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat menganggap atau menyangka petugas melayani tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. **Waktu Pelayanan (U3)**

   Pada tabel 3.1 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3,05 dan dengan indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 76,20 maka untuk unsur Waktu pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori "Baik". Meskipun Waktu pelayanan menurut responden Baik, akan tetapi masih ada responden yang mengatakan bahwa waktu penyelesaian dokumen lama dan tidak sesuai dengan yang disampaikan petugas.

4. **Unsur Biaya atau Tarif Pelayanan (U4)**

   Pada tabel 3.1 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Biaya atau tarif pelayanan sebesar 4,00 dan dengan indeks kepuasan sebesar 100,00 maka untuk unsur Biaya atau tarif pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Hal ini dikarenakan semua responden yang telah disurvey menyatakan bahwa tidak ada biaya (Gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Atribut inilah yang menjadi **kekuatan** atau **keunggulan** pelayanan Publik di Kecamatan Rowokele sehingga sangat penting untuk **dipertahankan**

5. **Unsur Produk Spesifikasi (U5)**

   Pada tabel 3.1 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Produk Spesifikasi jenis Pelayanan sebesar 3,14 dengan indeks kepuasan sebesar 78,60 maka untuk unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori "Baik". Tetapi menurut beberapa responden menyatakan masih ada beberapa kesalahan pada dokumen seperti salah ketik seperti yang disampaikan salah satu responden bahwa terdapat kesalahan pada tahun kelahiran di E-KTP sehingga harus mengurus ulang.

6. Kompetensi Pelayanan (U6)

Pada tabel 3.1 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Kompetensi Pelayanan sebesar 3,17 dan dengan indeks kepuasan sebesar 79,20 maka untuk unsur Kompetensi pelayanan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori "Baik". Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang mampu memberikan pelayanan di Kecamatan Rowokele. Pada tabel 3.1 terlihat beberapa alasan dari responden yang mengatakan bahwa kompetensi petugas yang terdiri dari kemampuan petugas dan tanggung jawab petugas di Kecamatan Rowokele masih di rasa kurang dapat memberikan pelayanan.

7. Perilaku Pelaksana (U7)

Pada tabel 3.1 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Perilaku Pelaksana dalam memberikan Pelayanan sebesar 3,24 dan dengan indeks kepuasan sebesar 81,00 maka untuk unsur Perilaku Pelaksana di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori "Baik". Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa petugas dirasa kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan (U8)

Pada tabel 3.1 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Maklumat Pelayanan sebesar 3,05 dan dengan indeks kepuasan sebesar 76,20 maka untuk unsur Maklumat Pelayanan termasuk dalam kategori "Baik". Tetapi menurut beberapa responden menyatakan bahwa beberapa kali dijumpai petugas yang berjanji dokumen surat-surat akan selesai pada waktu tertentu akan tetapi pada waktu yang dijanjikan ternyata dokumen surat-surat tersebut belum selesai. Agar hal tersebut tidak terjadi lagi, perbaikan pelayanan dapatdilakukan dengan mengurangi janji yang dan menyesuaikan waktu penyelesaian dengan keadaan pelayanan pada waktu itu. Jika pelayanan dalam keadaan ramai maka berikan perkiraan waktu yang paling mendekati (tidak harus secepatnya) untuk mencegah masyarakat bolak-balik ke kantor pelayanan

yang berarti masyarakat harus meninggalkan pekerjaan/aktivitas mereka.

9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)**

   Pada tabel 3.1 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,67 dan de ngan indeks kepuasan sebesar 91,76 maka untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori "Sangat Baik.".

3.1.2.3. DETAIL KELUHAN MASYARAKAT

Berikut ini merupakan beberapa hal yang dikeluhkan ole h responden selama proses mendapatkan pelayanan jasa Publik di Kecamatan Rowokele.

a. Persyaratan adminitratif banyak dan susah dipenuhi, beberapa responden menyatakan bahwa responden harus berkali-kali ke Kecamatan Rowokele untuk melengkapi persyaratan --- **Persyaratan**
b. Waktu pengurusan dokumen lama dan tidak sesuai dengan waktu penyelesaian pembuatan dokumen yang disampaikan petugas --- **Waktu Pelayanan dan Maklumat Petugas**
c. Petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan seperti tidak menyapa responden dan kurang senyum pada saat memberikan pelayanan --- **Perilaku Petugas**
d. Petugas kurang cekatan dalam melayani dan kurang dapat membe rikan informasi terkait progress penyelesaian dokumen --- **Kompetensi Pelayanan**
g. Ruangan panas dan kurang pendingin ruangan

3.2. RENCANA AKSI PERBAIKAN

Berikut ini merupakan beberapa hal yang disarankan dalam rangka perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

a. Menginformasikan kepada masyarakat terkait persyaratan – persyaratan yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah banner/ spanduk berdiri dan menempatkan banner/spanduk tersebut ditempat yang dapat dengan mudah

dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh masyarakat.

b. Memperbaiki sistem pelayanan agar dapat mempercepat proses pengurusan E-KTP dan dokumen lainnya dan memastikan bahwa petugas menyelesaikan pembuatan dokumen tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan. misalnya dengan membuat checklist dokumen kepengurusan E-KTP.
c. Meningkatkan kompetensi petugas dengan cara memberikan training/ pelatihan yang berkaitan dengan kepelayanan Publik.

d. Memberikan pelatihan/training yang bisa memperbaiki perilaku petugas misalnya, dengan pelatihan ESQ, Pelatihan mengontrol emosi, dll. Dengan pelatihan tersebut petugas diharapkan dapat lebih bisa bersabar, lebih sopan dalam bertanya dan tidak mudah emosi terhadap masyarakat.
e. Memperbaiki prosedur pelayanan dan koordinasi antar unit pelayanan agar proses pembuatan dokumen menjadi lebih cepat dan tidak berbelit-belit.
f. Memperbaiki sistem antrian dengan menyediakan petugas khusus yang memberikan nomer antrian sekaligus menanyakan tujuan kedatangan warga, apakah untuk mulai mengurus suatu dokumen ataukah hanya datang untuk mengambil dokumen jadi sehingga antrian tidak menumpuk dan tidak ada warga yang merasa antriannya diserobot oleh warga yang baru datang.
g. Menambah jumlah kipas angin/pendingin ruangan atau memperbaiki yang tidak berfungsi dengan baik sehingga ruangan tidak terasa panas.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey pada Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Rowokele Kabupaten Kebumen maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

a. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Pelayanan Publik di Kecamatan Rowokele sebesar 3,29 sehingga masuk kategori "**Sangat Baik**".
b. Survey dilakukan terhadap **395** responden yang telah mendapatkan pelayanan di Kecamatan Rowokele. Dan sebagian responden yang mengisi kuesioner adalah masyarakat dengan pendidikan terakhir SLTA dengan persentase 59%. dari total responden.
c. Unsur Biaya dan Tarif merupakan komponen yang menjadi keunggulan dari pelayanan di Kecamatan Rowokele. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Pada unsur tersebut sebesar **4,00 ,** sehingga masuk kategori "**Sangat Baik**". Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di Survey.
d. Atribut Kepuasan yang menjadi fokus perbaikan dikarenakan tingkat pelayanan/persepsi masih rendah dan harapan yang tinggi menurut masyarakat adalah:
    1. Persyaratan
    2. Prosedur
    3. Waktu Pelayanan
    4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
    5. Kompetensi Pelayanan
    6. Perilaku Pelaksana
    7. Maklumat Pelayanan

e. Atribut Kepuasan yang menjadi Keunggulan karena memiliki tingkat pelayanan yang baik/ persepsi tinggi dan Harapan tinggi adalah:

1. Biaya/ Tarif

Atribut-atribut tersebut harus dipertahankan pelayananya agar tetap menjadi keunggulan di Kantor Kecamatan Rowokele.

4.2. SARAN DAN REKOMENDASI

Dalam rangka meningkatkan dan Mempertahankan Pelayanan Kecamatan Rowokele harus terus me mberi perhatian hal-hal yang merupakan Prioritas Pembenahan. Prioritas pembenahan di dasarkan pada keluhan pelanggan.

1. Meningkatkan kompetensi petugas dalam berkomunikasi dan Menginformasikan/ mensosialisasikan persyaratan pembuatan dokumen dengan memberikan pelatihan/training kepada petugas.
2. Mempermudah prosedur pengaduan karena sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka tidak tahu tata cara menyampaikan pengaduan.
3. Membuat ceklist pengurusan dokumen agar dapat mengetahui posisi dan progress pembuatan dokumen tersebut.
4. Membuat alur pelayanan pada ruang pelayanan dan menyediakan petugas khusus bagian informasi.
5. Memperbaiki sistem pelayanan agar dapat mempercepat proses pengurusan E- KTP dan dokumen lainnya. dan memastikan bahwa petugas menyelesaikan pembuatan dokumen tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan.
6. Mengurangi tingkat kesalahan hasil dokumen jadi dengan melakukan pengecekan/ verifikasi dokumen sebelum dokumen diserahkan ke responden.

7. Memperbaiki sikap dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan dengan cara memberikan pelatihan/ training seperti ESQ atau pelatihan mengontrol emosi, dll. Sehingga dengan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih bersabar, lebih sopan dalam bertanya dan tidak mudah emosi terhadap masyarakat
8. Menambah jumlah kursi di ruang tunggu.
9. Memperingatkan petugas dan memberlakukan sanksi apabila diketahui ada petugas yang masih meminta biaya adminitrasi.
10. Mensosialisasikan kepada masyarakat bahwa untuk mendapatkan pelayanan sudah Gratis.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN ROWOKELE
KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 07.30 – 12.00* ☐ 13.00 – 16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ 1. L ☐ 2. P Usia : ..... Tahun

Pendidikan : ☐ 1. SD ☐ 2. SMP ☐ 3. SMA ☐ 4. S1 ☐ 5. S2 ☐ 6. S3

Pekerjaan : ☐ 1. PNS ☐ 2. TNI ☐ 3. POLRI ☐ 4. SWASTA ☐ 5. WIRAUSAHA

☐ 6. LAINNYA..... *(sebutkan)*

Jenis Layanan yang diterima : ..... (*misal : KTP,KK, legalisasi dll)*

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini	
	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
	a. Tidak cepat	1
	b. Kurang cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat mahal	1
	b. Cukup mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4

6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat kompeten	4
7.	Bagaimana pemahaman Saudara, perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat sopan dan ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

NAMA :

ALAMAT :

TANDA TANGAN :

PENGOLAHAN DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2019
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KECAMATAN ROWOKELE

NO	Umur	L/P	nama	alamat	Pend.	Kerja	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	23	2	Rizki Nur Khasanah	kretek	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	23	1	Dafit Nurul Hidayat	bumiagung	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4
3	24	1	Dedysutrisno	Pringtutul	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	51	1	Basuki	Rowokele	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	30	2	Wasipah	Kalisari	1	6	3	4	3	4	3	3	4	3	3
6	19	1	Lauhul Mahfudz	Redisari	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	18	2	Putri Nurul	Wagirpandan	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	18	2	Asti Yuliarti	Wagirpandan	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	17	2	Endang Purwanti	bumiagung	3	6	3	2	2	4	3	3	3	2	3
10	18	1	Wahyutdo	Wonoharjo	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	21	2	Prima Indriana	kretek	2	6	3	3	3	4	3	4	3	2	4
12	18	2	Nova Selfiya	sukomulyo	3	6	3	4	3	4	4	4	4	4	4
13	28	2	Endah Sari Lelana	sukomulyo	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
14	19	2	wati	jatiluhur	3	6	3	4	3	4	3	4	4	3	4
15	48	1	Sarmin	bumiagung	2	6	4	3	4	4	4	4	4	3	4
16	19	1	Den Setiawan	Pringtutul	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
17	27	1	Akbarudin	Wonoharjo	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
18	57	1	Tutur Caherudin	bumiagung	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
19	40	1	Pujimulyadi	bumiagung	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
20	43	1	Ngadino	kretek	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
21	46	1	Agus Popon	Pringtutul	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	19	2	Wiwit Agustria	Giyanti	1	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
23	30	1	Margiono	Pringtutul	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4
24	29	2	Rini Utari	bumiagung	3	5	3	3	2	4	3	2	3	3	4
25	27	1	Agus Priyanto	Rowokele	3	6	3	3	3	4	2	3	3	2	2
26	21	1	Windu Tri Wahyudi	Rowokele	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2
27	45	1	Wagino	Pringtutul	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3
28	22	2	Eka Putri a	kretek	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	22	2	Meylani Rizka Satani	kretek	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	21	1	Edi Purnomo	bumiagung	1	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	20	1	Agus Purnomo	Wanasari	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	28	2	Wasis Yuni Astuti	Pringtutul	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	32	1	Didik Maulana	Mulyasari	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
34	52	1	Munjarad	Redisari	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	19	2	Warsih	Kalisari	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	17	1	Rafif Jun Iswantoro	sukomulyo	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	17	2	Andini Nabillah	Rowokele	3	6	3	3	3	4	3	3	3	4	4
38	26	1	M Azyes Herlambang	jatiluhur	4	6	4	4	3	4	3	3	3	3	4
39	57	1	Sukemi	Wonoharjo	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	17	2	Umi Nur Hayati	Rowowangu	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	17	2	Devy retno	sukomulyo	3	6	3	3	3	4	3	4	4	3	4
42	18	1	Faiq Syaiful	Rowokele	3	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4

43	47	1	Parsimin	Giyanti	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	17	1	latief Setiawan	kretek	3	6	3	3	2	4	3	4	4	3	4
45	19	2	Wina Septiana	Pringtutul	2	6	4	4	3	4	3	4	4	4	4
46	18	2	Laeli Fitriyaningsih	Wagirpandan	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	43	1	Sukarjono	Rowokele	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3
48	24	2	Umi Nurkhasanah	Kalisari	2	6	2	2	3	4	2	1	3	3	3
49	55	1	Abdul Kodir	Rowokele	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
50	29	2	Ningsih	Wonoharjo	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	27	1	Diki Widodo	Sukomulyo	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	32	1	Firmansyah	Kretek	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	52	1	Slamet	Sukomulyo	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	19	2	Wahyuningsih	Rowokele	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	55	2	Regina Halimah	bumiagung	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	17	2	Syifa Luthfi	bumiagung	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	17	1	fajar Aditama	giyanti	3	6	3	4	3	4	3	3	4	3	4
58	29	1	Trisman	Kretek	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	27	2	Warsih	Kalisari	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	19	1	Andre	wagirpandan	1	6	3	2	3	4	3	3	3	3	4
61	31	1	Arip	Kretek	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	33	2	Tukinem	wagirpandan	2	6	3	3	3	4	4	3	3	3	4
63	25	1	Nurkhabib	Rowokele	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	19	1	Heri	Sukomulyo	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	56	1	Kadirun	bumiagung	1	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
66	24	2	Lizza	redisari	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	17	1	Slamet	bumiagung	2	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4
68	44	1	Gunawan	Kretek	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
69	17	2	Fina	Kalisari	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	4
70	28	1	Itono	Sukomulyo	3	4	2	3	2	4	3	3	3	2	1
71	23	1	Septo	bumiagung	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	59	1	Sarijo	redisari	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	19	2	Elis	Kalisari	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	19	2	Likha Safitri	wagirpandan	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	27	2	Fransiska	Sukomulyo	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	23	1	Suratno	wagirpandan	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	28	1	Paimin	wagirpandan	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	18	2	Silvia	Pringtutul	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	4
79	23	2	Catur .P	Kretek	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	19	2	Eni	Kalisari	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
81	19	1	Aldi	Kretek	3	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
82	31	1	Supriyono	Pringtutul	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	21	2	Kristiyani	giyanti	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
84	28	2	Roni	giyanti	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3
85	38	1	Tri	Wonoharjo	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	43	1	Tris	Wonoharjo	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	21	2	Parlina	Wonoharjo	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	41	1	Sugeng	wagirpandan	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	47	2	Sri Darwati	Rowokele	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	17	1	Andryan	Pringtutul	3	6	3	4	3	4	4	3	4	3	3
91	16	2	Suyatmi	Rowokele	3	6	3	3	3	4	3	4	4	3	1
92	38	1	Nofan	giyanti	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4

93	18	1	Lauhul	redisari	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	4
94	17	2	Janah Darul	redisari	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	19	2	Aperilita	Sukomulyo	2	6	3	3	3	4	3	3	3	4	4
96	50	1	Madsumarto	Pringtutul	2	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3
97	25	1	Puriadi	Wonoharjo	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
98	25	1	Puji	Rowokele	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	52	1	Mujiono	Pringtutul	2	6	4	3	4	4	3	3	3	3	3
100	34	1	Tofik	Pringtutul	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
101	39	1	Admin	Kretek	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	29	2	Dwi Kumalasari	Jatiluhur	1	6	3	3	4	4	3	3	3	3	4
103	20	2	Desi	Kretek	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
104	36	2	Suharti	bumiagung	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
105	46	1	Rohmadi	Wonoharjo	1	5	3	3	3	4	3	4	4	4	1
106	23	1	Warisman	Kretek	3	6	3	3	4	4	3	4	4	3	1
107	47	2	Sritati Haryati	Pringtutul	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	42	1	Parsimin	giyanti	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	3
109	35	1	Supriyono	Wonoharjo	1	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
110	46	1	Poniran	wagirpandan	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	17	2	Cintami	Pringtutul	3	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
112	24	2	Susi	giyanti	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	28	1	Ma'ruf Hidayat	Rowokele	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	27	2	Rini	Rowokele	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	33	2	Fitriningsih	Jatiluhur	2	6	3	3	3	4	3	4	4	3	3
116	54	1	Sukemi	Wonoharjo	1	6	3	3	2	4	3	4	3	2	4
117	20	1	Ponirin	Kalisari	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	60	1	Kanung	giyanti	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	28	2	Bangkit misi	Sukomulyo	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3
120	17	1	Ade irawan	ayah	3	6	4	3	3	4	4	3	4	2	4
121	51	1	Wasino	redisari	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	23	2	Nuryuni	giyanti	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	30	2	Astutiningsih	giyanti	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
124	49	1	Rahmat Sugiyanto	Pringtutul	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	27	2	Rani oktavianti	giyanti	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
126	41	2	Suryati	Pringtutul	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	38	1	Abas	Wonoharjo	1	6	3	3	3	4	4	3	3	3	4
128	44	1	Suwarsono	Jatiluhur	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
129	23	2	Gini Apni	Pringtutul	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
130	43	2	umi	Kalisari	2	6	2	3	2	4	2	2	3	2	4
131	28	1	Supriyo	giyanti	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3
132	22	1	Nur kholiii	Rowokele	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
133	39	2	Parinem	giyanti	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	45	1	Nurhadi	wagirpandan	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
135	38	2	Nurhayati	Kalisari	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	33	2	Anifah	Kalisari	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
137	32	2	Darsinah	Pringtutul	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	17	2	Lina Susanti	Jatiluhur	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	18	1	Putut Dwiqy	bumiagung	3	6	4	3	3	4	3	3	4	4	4
140	18	1	Piwai Pasaputra	Jatiluhur	3	6	4	3	3	4	3	4	4	3	4
141	28	2	Rasiti	wagirpandan	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4
142	18	2	Muharim Magfiroh	bumiagung	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	4

143	18	1	Juni Prasetyo Aji	Kalisari	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	19	2	Meta Ainun	Pringtutul	3	6	3	3	4	4	3	3	3	3	4
145	19	1	Doni Anorlan	giyanti	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	25	1	Teguh Riyanto	Pringtutul	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	50	1	Mairin	Wonoharjo	1	6	3	3	3	4	4	3	4	3	4
148	42	1	Umar Nasir	redisari	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	27	1	Parsino	Kretek	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	34	1	S.Syahid	Kalisari	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
151	19	1	Viky Dwi	Kretek	3	6	3	4	3	4	4	3	3	3	4
152	21	2	Nur Triawati	redisari	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
153	18	1	Dimas Akmal	bumiagung	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	25	2	Watiyem	Wonoharjo	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	32	1	Ade Yugo	bumiagung	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
156	32	2	Turasmi	Sukomulyo	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	4
157	32	2	Tursini	giyanti	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	1
158	39	2	Siti Khotijah	Kalisari	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	28	1	Radiman	Rowokele	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	1
160	47	1	Lusianto	bumiagung	1	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4
161	59	1	Mahmudin	bumiagung	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
162	18	2	Kukuh Catur	Kretek	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	47	1	Paino	Sukomulyo	1	6	3	4	3	4	3	3	3	4	4
164	23	1	Tujiadi	Sukomulyo	3	6	3	3	3	4	4	3	4	4	4
165	37	2	Mia	Sukomulyo	2	6	3	3	4	4	3	4	4	4	4
166	19	2	Cici	Sukomulyo	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
167	18	1	Fendi Arya	Pringtutul	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4
168	37	1	kholip	redisari	3	6	3	3	3	4	3	4	4	3	4
169	18	2	Yuli Rien	Rowokele	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
170	22	1	Suhermansyah	giyanti	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3
171	38	1	Arjun Surya	redisari	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
172	23	1	Wasiman	wagirpandan	1	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
173	19	1	Lasiyo	wagirpandan	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
174	22	2	Dina tri	redisari	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
175	17	2	Julia Dwi	Rowokele	3	6	4	3	3	4	4	4	4	3	4
176	60	1	Dedy Sutrisno	Pringtutul	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
177	19	1	Anwarudin	bumiagung	3	6	4	4	4	4	3	3	3	3	3
178	18	2	Adinda Filza	Sukomulyo	3	6	4	3	3	4	4	4	4	3	4
179	19	1	Eri Septiyan	Rowokele	3	6	4	4	3	4	3	3	3	3	4
180	37	1	Priyanto	redisari	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	30	1	Kuat	giyanti	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
182	18	2	Desti Rahmadina	Pringtutul	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	23	2	Qistina	Pringtutul	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	24	1	Candra Widi	redisari	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
185	23	2	Sufiani Qistina	Pringtutul	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
186	43	2	Satiyem	Wonoharjo	1	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3
187	27	1	Susilo	Wonoharjo	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
188	24	2	Kiki	Sukomulyo	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
189	19	2	Helen	giyanti	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
190	28	2	dyah	Kretek	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
191	36	1	Sukemi	Wonoharjo	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
192	28	1	Agus Subagyo	wagirpandan	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3

193	23	1	Sukirno	wagirpandan	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
194	17	1	Ariyanto	wagirpandan	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4
195	17	1	Dwiki	Wonoharjo	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	4
196	19	1	Galih	Wonoharjo	2	6	3	3	2	4	3	3	3	3	4
197	19	2	Sulistiwati	Wonoharjo	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
198	45	1	Tamiarjo	redisari	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
199	54	1	Sumarti	wagirpandan	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
200	31	1	Angki priyatno	Sukomulyo	2	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4
201	36	2	Darsiah	Wonoharjo	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
202	37	1	Mungarof	redisari	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
203	19	1	Bayu	Rowokele	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
204	43	1	Sutriono	redisari	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
205	28	1	Jamaludin	Kretek	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
206	29	1	Saryudi	Wonoharjo	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
207	23	1	Raskun	Kretek	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
208	21	1	Walilurroji	Kalisari	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
209	47	1	Sumatiman	Sukomulyo	1	6	3	3	3	4	3	1	3	3	3
210	24	2	Ira Mustikasari	Kretek	3	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
211	49	1	Mohammad Faozi	Jatiluhur	3	6	4	3	3	4	3	3	3	3	4
212	24	2	Devi Nurlita	redisari	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
213	26	1	Budi Sugiarto	Sukomulyo	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
214	48	2	Turmiyah	redisari	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
215	26	1	Nur Abdul Roup	Rowokele	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4
216	25	1	Sukirno	giyanti	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
217	51	1	Sarito	redisari	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
218	27	1	Agus lutfiantoro	Pringtutul	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
219	32	1	Andi Fajar	giyanti	4	6	3	3	3	4	4	3	4	3	4
220	22	2	Turyanti	Giyanti	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
221	42	1	Tri Gustoro	Wonoharjo	2	6	4	3	3	4	3	3	3	3	4
222	25	1	Tugiyo	Wonoharjo	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
223	32	2	Rusmini	Wonoharjo	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
224	23	1	Subuh Hidayat	giyanti	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4
225	51	1	Sabar	redisari	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	2
226	58	1	Lasiman Mantoyo	redisari	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
227	21	1	Fajar Yuspriadi	sukomulyo	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4
228	28	2	Warisman	Kalisari	3	6	4	3	3	4	4	3	4	4	4
229	19	2	Erna Desilatul	Kalisari	3	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4
230	37	1	Asmudi	Wonoharjo	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
231	27	1	Eko Apri Winarto	Pringtutul	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
232	49	1	Mahmudin	bumiagung	1	6	3	4	4	4	4	3	3	4	4
233	37	1	Trisno	bumiagung	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	38	1	Angki	Sukomulyo	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
235	51	2	Marwati	bumiagung	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
236	31	2	Pujiono	Jatiluhur	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	19	2	Sulistiyani	Kalisari	3	6	4	4	4	4	4	3	4	4	4
238	24	1	Ari Susanto	giyanti	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
239	28	1	Ongki Dermawan	wagirpandan	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
240	38	1	Habib Udin	Wonoharjo	3	6	4	3	3	4	3	3	3	3	4
241	38	2	Radiman	Rowokele	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
242	56	1	Sudiyono	Kalisari	2	6	4	3	4	4	3	3	4	3	4

243	25	2	Lilis Rikati	redisari	3	6	4	4	3	4	3	3	3	4	4
244	19	2	Pipit Devi Susanti	redisari	3	6	4	3	4	4	3	3	4	3	4
245	29	1	Winarto	redisari	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
246	28	1	Rahmat	wagirpandan	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
247	66	2	Sukini	Pringtutul	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
248	59	1	Dedy Sutrisno	Pringtutul	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
249	33	1	Mugiyanto	Rowokele	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
250	19	2	Lavia Munjalmah	Rowokele	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
251	41	1	Suwanto	Jatiluhur	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
252	17	2	Listiyaningsih	Sukomulyo	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
253	24	2	Umi Nurkhasanah	Kalisari	2	4	1	2	2	4	4	2	2	2	1
254	18	1	Dimas aziz pratawa	Sukomulyo	3	6	3	3	4	4	3	3	3	3	4
255	37	2	Partimah	Sukomulyo	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
256	32	1	Dasiran	Sukomulyo	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
257	28	2	Sopikasari	Wonoharjo	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
258	18	2	Wulandari	giyanti	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
259	36	1	Suyitno	Rowokele	1	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
260	62	2	Ani Sudarmini	Rowokele	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
261	28	1	Eko Septiawan	Wonoharjo	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
262	28	2	Darsih	Wonoharjo	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
263	28	1	Ulum Mu'min	Sukomulyo	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
264	17	2	Fina Yuniar	redisari	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
265	18	1	Risky Saputra	redisari	3	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
266	19	1	Joni Priatno	redisari	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	18	2	Septi Wulandari	wagirpandan	3	6	4	4	3	4	3	3	3	3	4
268	18	2	Ayu Dwi Lestari	Kalisari	3	6	4	3	3	4	4	3	4	3	3
269	45	1	Habib Prasetyo	Pringtutul	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
270	22	1	Eko Mujiono	wagirpandan	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
271	21	2	Kharisma Damalia	Kretek	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4
272	18	1	Sugeng Riyadi	Wonoharjo	3	6	3	4	4	4	3	4	3	3	4
273	18	1	Yayat Suhandri	Wonoharjo	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
274	27	2	Winarsih	Kalisari	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
275	26	1	Dea Maulana Syarif	sukomulyo	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
276	40	1	Ahmad Robingan	giyanti	1	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3
277	23	2	Veri Anggraeni	sukomulyo	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
278	27	2	Maya Dwi Ikstari	Sukomulyo	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
279	38	1	Darwanto	Pringtutul	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
280	29	1	Yudi Sukarno	Sukomulyo	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
281	32	2	Srilestari	Sukomulyo	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
282	43	2	Srilestari	Kalisari	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
283	31	1	Hani Amran Rosadi	Sukomulyo	1	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
284	17	1	Saputra	bumiagung	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
285	19	2	Fitri Cahyani	Rowokele	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
286	29	2	Soniatun	Kalisari	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
287	27	1	Fajar Afrianto	Pringtutul	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
288	28	1	Doni Alamsyah	Sukomulyo	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
289	35	2	Siti Fatimah	giyanti	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
290	43	1	Joko Suprianto	Wonoharjo	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
291	34	2	Sutinem	wagirpandan	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
292	28	1	Slamet	Kretek	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3

293	27	2	Fitrian Susilo	Kretek	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
294	34	1	Margo Wibowo	redisari	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
295	26	1	Aris Teguh Widodo	giyanti	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
296	17	2	Yuli Triyani	Wonoharjo	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
297	28	1	Jodi	Rowokele	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
298	37	2	Satinem	Kalisari	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
299	27	2	Khotijah	giyanti	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
300	19	1	Rian	bumiagung	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
301	36	1	Diki	Sukomulyo	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
302	27	2	Sari	Wonoharjo	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
303	29	1	Jumawa	wagirpandan	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
304	33	1	Sulaiman	Kretek	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
305	18	2	Rini	Wonoharjo	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
306	19	1	Reza	Sukomulyo	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
307	27	1	Pujiono	Kretek	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
308	23	1	Waris	Sukomulyo	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
309	33	1	Edo	Sukomulyo	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
310	24	2	Nur Triani	Kalisari	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
311	30	1	Khusnul maarif	bumiagung	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
312	34	1	Tri Manto	redisari	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
313	17	1	Toni	giyanti	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
314	19	1	Wahyu aji	giyanti	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
315	40	1	Admono	Rowokele	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
316	27	2	Susilowati	sukomulyo	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
317	42	2	Ratani	Jatiluhur	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
318	33	1	Lasaripin	sukomulyo	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
319	27	1	Ahmad	sukomulyo	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
320	32	1	Alif	Wonoharjo	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
321	29	2	krisningsih	Rowokele	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
322	42	2	Rudiyatun	Pringtutul	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
323	37	1	Kodir	sukomulyo	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
324	19	1	Susmiarto	wagirpandan	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
325	33	1	Afwan	kretek	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
326	31	2	fatimah	Wonoharjo	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
327	28	2	Rahma	giyanti	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
328	27	2	Suci	Jatiluhur	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
329	18	2	dini	Wagirpandan	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
330	18	2	siva	bumiagung	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
331	17	2	surti	Wonoharjo	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
332	18	1	jono	kretek	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
333	21	2	sinta	sukomulyo	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
334	18	2	dwi Lestari	sukomulyo	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
335	28	2	Finawati	jatiluhur	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
336	19	2	ika nur	bumiagung	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
337	48	1	yanuar	Pringtutul	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
338	19	1	sisyanto	Wonoharjo	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
339	27	1	febrilyan	bumiagung	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
340	57	1	arif	bumiagung	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
341	40	1	Sarip	kretek	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
342	43	1	Sutarso	Pringtutul	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3

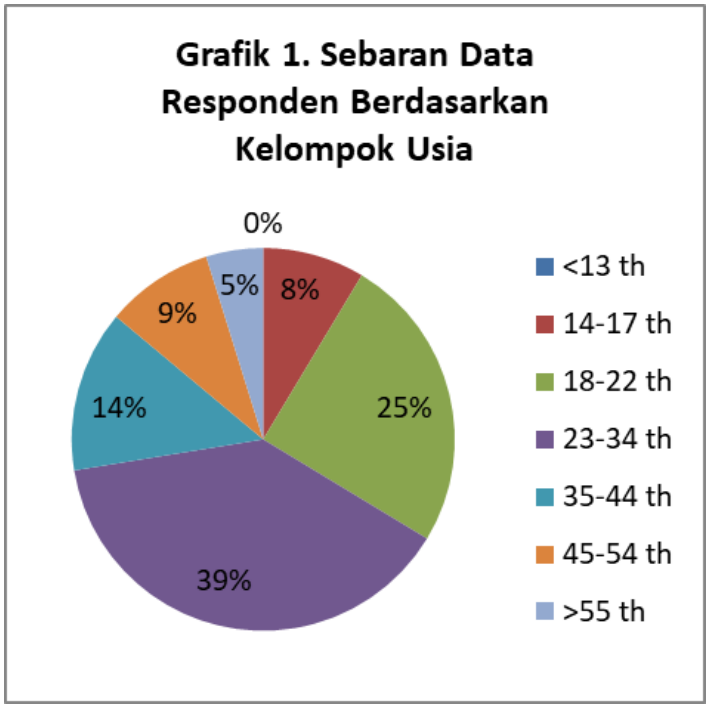
343	46	1	Ridwan	Giyanti	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
344	19	2	jumiati	Pringtutul	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
345	30	1	dika	bumiagung	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
346	29	2	nurcahyani	Rowokele	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
347	27	1	widodo	Rowokele	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
348	21	1	sutriyono	Pringtutul	1	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
349	45	1	sunarko	kretek	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
350	22	2	febrianti	kretek	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
351	22	2	sulis	bumiagung	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
352	21	1	santo	Wanasari	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
353	20	1	indra	Pringtutul	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
354	28	2	fitri	Mulyasari	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
355	32	1	susanto	Redisari	1	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
356	52	1	fajar	Kalisari	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
357	19	2	susanti	sukomulyo	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
358	17	1	apriliyanto	Rowokele	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
359	17	2	cahyanti	jatiluhur	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
360	26	1	bowo	Wonoharjo	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
361	57	1	fauzi	Rowowangu	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
362	17	2	fitri	sukomulyo	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
363	17	2	nuryanti	Rowokele	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
364	18	1	supri	Giyanti	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
365	47	1	januar	kretek	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
366	17	1	Slamet	Pringtutul	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
367	35	2	Titi	Wagirpandan	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
368	18	2	kirana	Rowokele	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
369	43	1	srapto	Kalisari	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
370	24	2	sulistiawati	Rowokele	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
371	55	1	kuntoro	Wonoharjo	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
372	29	2	meila	Sukomulyo	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
373	27	1	kuntoaji	Kretek	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
374	32	1	karno	Sukomulyo	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
375	52	1	sugeng	Rowokele	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
376	19	2	keina	bumiagung	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
377	55	2	susahyanti	bumiagung	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
378	17	2	kantani	giyanti	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
379	17	1	kuncoro	Kretek	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
380	29	1	doro aji	Kalisari	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
381	27	2	faikoh	wagirpandan	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
382	19	1	cahyanto	Kretek	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
383	31	1	suntoro	wagirpandan	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
384	33	2	okti kusumawati	Rowokele	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
385	25	1	bagus adi	Sukomulyo	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
386	19	1	bagas saputra	bumiagung	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
387	56	1	buana kuncoro	redisari	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
388	24	2	susi andriwati	bumiagung	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
389	17	1	gabriel cahyanto	Kretek	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
390	44	1	juniarto	Kalisari	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
391	17	2	sutarmi	Sukomulyo	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
392	28	1	yanto	bumiagung	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3

393	23	2	solehahwati	redisari	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
394	23	1	pranowo	Kalisari	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
395	24	1	anwar nur syahid	wagirpandan	1	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3

TOTAL RESPONDEN **395**

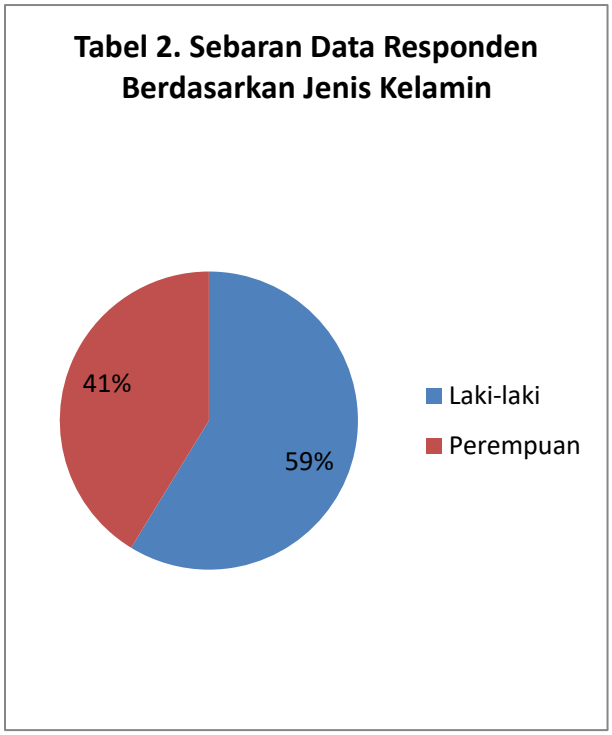
Tabel 1. Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia

	Umur	Frekuensi	Prosentase
1	<13 th	0	0%
2	14-17 th	34	9%
3	18-22 th	99	25%
4	23-34 th	153	39%
5	35-44 th	54	14%
6	45-54 th	36	9%
7	>55 th	19	5%
	Jumlah	**395**	**100%**



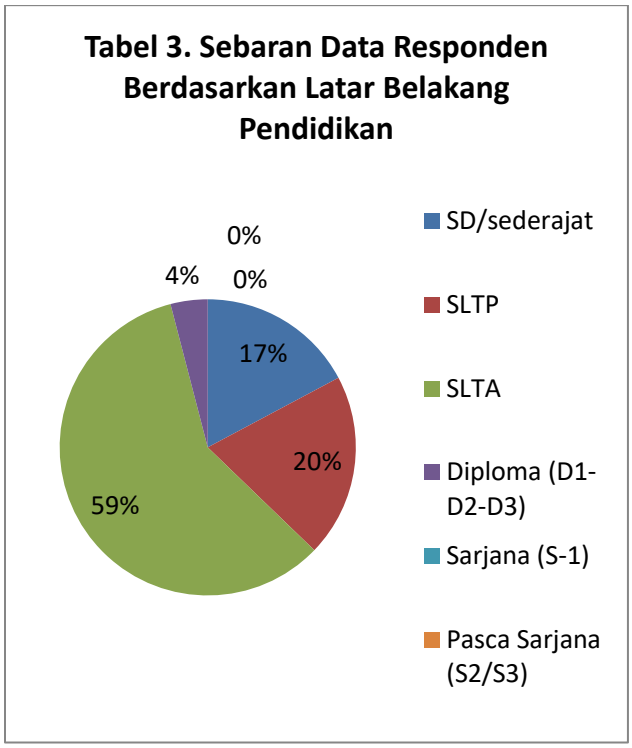
Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	232	59%
2	Perempuan	163	41%
	Jumlah	**395**	**100%**



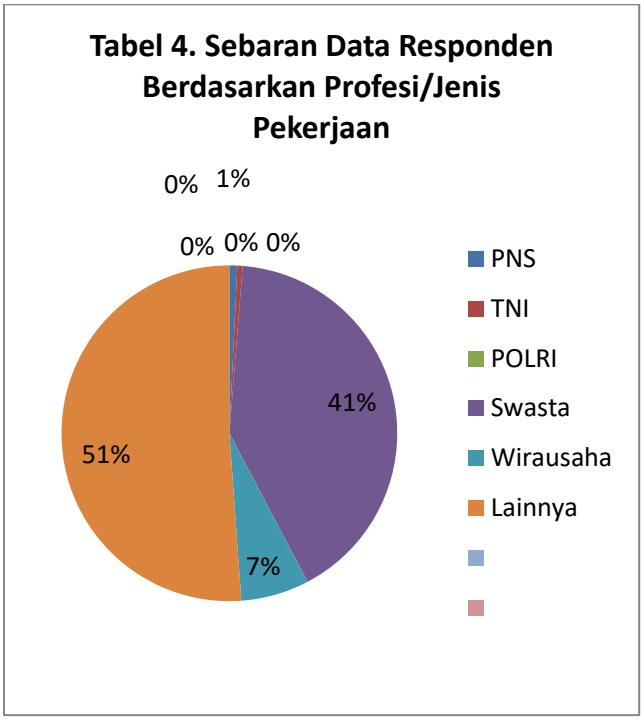
Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	SD/sederajat	68	17%
2	SLTP	79	20%
3	SLTA	232	59%
4	Diploma (D1-D2-D3)	16	4%
5	Sarjana (S-1)	0	0%
6	Pasca Sarjana (S2/S3)	0	0%
	Jumlah	**395**	**100%**



Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan

	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	3	1%
2	TNI	2	1%
3	POLRI	0	0%
4	Swasta	162	41%
5	Wirausaha	26	7%
6	Lainnya	202	51%
7	**Jumlah**	0	0%
8		0	0%
		395	**100%**



Tingkat Kinerja

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,17	79,20	B	Baik
2	Prosedur	3,13	78,20	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,05	76,20	B	Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	100,00	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,14	78,60	B	Baik
6	Kompetensi Pelayanan	3,17	79,20	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,24	81,00	B	Baik
8	Maklumat Pelayanan	3,05	76,20	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,67	91,76	A	Sangat Baik
	Jumlah	**29,61**	**740,36**		
	Nilai IKM	**3,29**	**82,26**	**A**	**Sangat Baik**

Tabel 1

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Tingkat Kepentingan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Buruk	Tidak Penting
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Cukup	Kurang Penting
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik	Penting
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik	Sangat Penting