LAPORAN AKHIR

SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
(S K M)
PADA PELAYANAN PUBLIK



KECAMATAN ROWOKELE
2020

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah – Nya sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Kecamatan Rowokele dapat diselesaikan, sehingga dapat kami gunakan untuk memenuhi persyaratan dalam memenuhi amanat Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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 14 Tahun 2017 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, 30 Juli 2020

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
DAFTAR TABEL iii
DAFTAR GAMBAR iv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 LATAR BELAKANG ***1***
1.2 DASAR HUKUM ***1***
1.3 TUJUAN, MANFAAT DAN SASARAN ***2***
1.4 PRINSIP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ***2***
1.5 RUANG LINGKUP ***3***
1.6 UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ***3***
BAB II METODE DAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 5
2.1 METODE SKM ***5***
2.2 PELAKSANAAN SKM ***5***
2.3 RESPONDEN ***5***
2.4 P R O S E S PENGUMPULAN DATA ***5***
BAB III ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 7
3.1 HASIL INDEKS KEPUASANMASYARAKAT ***7***
3.2 RENCANA AKSI PERBAIKAN ***14***
BAB IV PENUTUP 16
4.1 KESIMPULAN ***16***
4.2 SARAN DAN REKOMENDASI ***17***
DAFTAR PUSTAKA 18
LAMPIRAN-LAMPIRAN 19

DAFTAR TABEL

3.1	Tingkat Kinerja Kecamatan Rowokele	**11**
3.2	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan	**15**

DAFTAR GAMBAR

3.0	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	7
3.1	Prosentase Responden berdasarkan kelompok pendidikan di Kecamatan Rowokele	8
3.2	Prosentase Responden berdasarkan kelompok usia di Kecamatan Rowokele	9
3.3	Prosentase Responden berdasarkan kelompok Kelamin di Kecamatan Rowokele	9
3.4	Prosentase Responden berdasarkan kelompok Pekerjaan di Kecamatan Rowokele	10

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kinerja pelayanan publik merupakan salah satu cermin kinerja birokrasi secara umum. Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Fungsi utama Pemerintah Daerah adalah melayani masyarakat sehingga Pemerintah Daerah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintah yang bersih (clean government) dan kepemerintahan yang baik (good governance) adalah partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam menciptakan iklim birokrasi yang sehat, memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat.

Atas berbagai keluhan dan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial dapat segera diproses, ditindaklanjuti dan diselesaikan. Sehingga dengan kecepatan dalam penanganan keluhan tersebut, dapat ditangani dengan baik untuk memberikan dampak positif terhadap Pemerintah Daerah serta dapat menimbulkan kepercayaan dari masyarakat kepada Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara.

Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara dalam memberikan pelayanan prima (excellent service) kepada masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah mengukur kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik melalui SKM.

Dalam rangka memperoleh Indeks Pelayanan Publik Daerah dengan memperhatikan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara yang beragam, maka dalam melaksanakan SKM diperlukan metode survei yang seragam sehingga dipandang perlu menyusun Peraturan Bupati yang menjadi pedoman pelaksanaan SKM di Daerah.

1.2 DASAR HUKUM

A. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
B. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
C. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

D. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
E. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik;
F. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
G. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 07 tahun 2020 tentang pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.3 TUJUAN, MANFAAT DAN SASARAN

Tujuan dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan Rowokele;
2. Untuk diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di KecamatanRowokele.

Selain itu manfaat dari dilaksanakan kegiatan ini untuk Memperoleh feedback / masukan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan peningkatan kinerja secara berkesinambungan.

Adapun sasaran dari dilaksanaknnya kegiatan ini :

1. Untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Kecamatan Rowokele dan organisasi Kecamatan Rowokele;
2. Mendorong organisasi Kecamatan Rowokele untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong organisasi Kecamatan Rowokele menjadi lebih inovatif dalam melakukan pelayanan publik;
4. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Rowokele.

1.4 PRINSIP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan SKM dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

A. Transparan, yaitu hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat;
B. Partisipatif, yaitu dalam melaksanaan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;

C. Akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;
D. Berkesinambungan, yaitu SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;
E. Keadilan, yaitu pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental; dan
F. Netralitas, yaitu dalam melakukan SKM, surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi ,golongan, dan tidak berpihak

1.5 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pedoman pelaksanaan SKM, meliputi :

A. metode survei;
B. pelaksanaan dan teknik survei;
C. langkah-langkah penyusunan SKM;
D. langkah-langkah pengolahan data;
E. pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian IKM; dan
F. analisis hasil survei dan rencana tindak lanjut.

1.6 UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur SKM sebagai dasar pengukuran kepuasan masyarakat, meliputi :

A. Persyaratan

adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

D. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi: pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

H. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha,pembangunan,proyek).

Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II
METODE DAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 METODE SKM

Metode untuk melakukan survei kali ini secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam riset berupa survei, dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pada skala Likert Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap surat pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.2 PELAKSANAAN SKM

Pelaksanaa survei kali ini dilaksanakan secara Swakelola SKM dilaksanakan sendiri oleh organisasi kecamatan Rowokele.

Pada pelaksanaan survei secara swakelola, organisasi Kecamatan Rowokele melibatkan perwakilan masyarakat pengguna layanan sebagai pemantau.

2.3 RESPONDEN

Pemilihan responden adalah responden yang telah mendapatkan pelayanan selama dalam waktu survey berlangsung tanggal 01 Januari s/d 01 Juli 2020. Responden yang akan di data dalam kegiatan ini adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan di Kecamatan Rowokele.

Jumlah respondes ditentukan dari jumlah populasi penduduk Kecamatan Rowokele yaitu 42.626 jiwa (berdasar Rowokele dalam angka 2019) sehingga menurut Perbup Kebumen No. 07 tahun 2020 tentang pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat jumlah respondes 281 sampel.

2.4 PROSES PENGUMPULAN DATA

1. Penetapan Pelaksana

   Kegiatan ini dilaksanakan secara swakelola, maka perlu membentuk tim penyelenggara SKM yang terdiri dari :

   1). Pengarah

2). Pelaksana, yang terdiri dari :

a. Ketua;

b. Anggota sekaligus penyurvei sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang;

3). Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 (tiga) orang;

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam SKM digunakan daftar pertanyaan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat Penerima Pelayanan.

Penyusunan kuesioner menurut unsur SKM yang disesuaikan dengan jenis pelayanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum terbagi dalam :

1). Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi Kecamatan Rowokele

2). Bagian Kedua

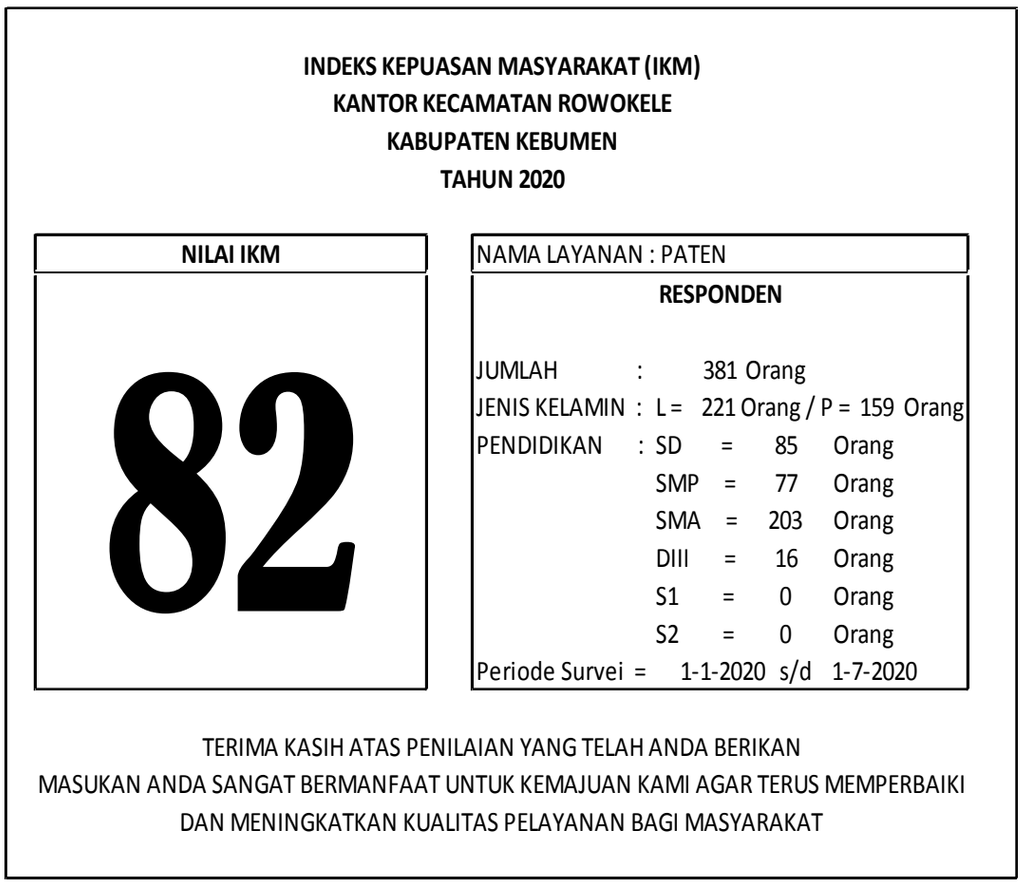
Pada bagian kedua dapat berisikan profil Responden antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Profil digunakan untu menganalisis karakteristik Responden terkait persepsi (penilain) Responden terhadap pelayanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam Responden saat di survei.

3). Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pernyataan yang terstruktur. Pernyataan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas dimana Responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

BAB III
ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KANTOR KECAMATAN ROWOKELE
KABUPATEN KEBUMEN
TAHUN 2020

NILAI IKM
82

NAMA LAYANAN : PATEN

RESPONDEN

JUMLAH	:	381	Orang	
JENIS KELAMIN	:	L = 221	Orang / P = 159	Orang
PENDIDIKAN	:	SD = 85	Orang	
		SMP = 77	Orang	
		SMA = 203	Orang	
		DIII = 16	Orang	
		S1 = 0	Orang	
		S2 = 0	Orang	

Periode Survei = 1-1-2020 s/d 1-7-2020

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

Gambar 3.0 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

3.1.1 PENGUMPULAN DATA

Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik diKantor 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 381 responden.

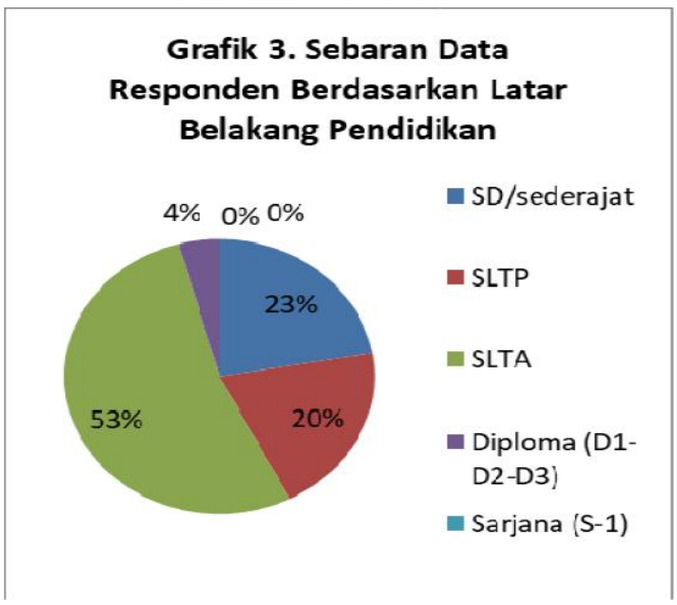
3.1.2 PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

3.1.2.1 PROFIL RESPONDEN

Pada survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik tahun **2020 yang menjadi responden adalah masyarakat yang telah memperoleh**pelayanan. Secara Publik responden terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin, Pendidikan terakhir,Pekerjaan.

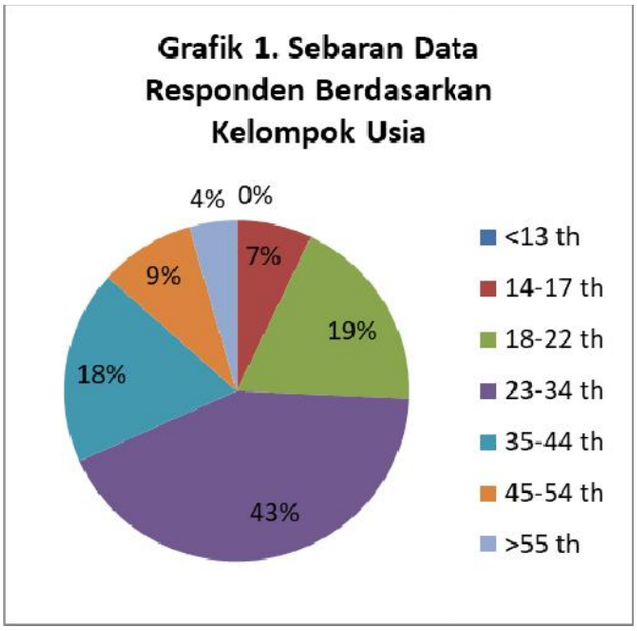
Dominasi masing-masing karakteristik responden di Pelayanan Publik Kecamatan Rowokele dapat dilihat pada grafik dibawah ini. Dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung diharapkan dapat mengetahui karakteristik pengunjung secara keseluruhan yang perlu mendapat perhatian secara khusus.

Gambar 3.1.
Presentase Responden berdasarkan kelompok pendidikan di Kecamatan Rowokele



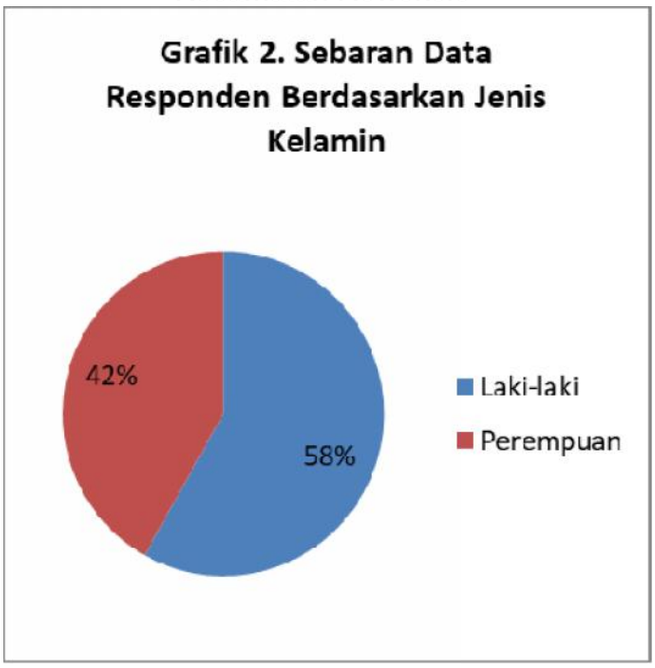
Gambar 3.1 menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden Kecamatan Rowokele berlatar pendidikan SLTA sebesar 53 % dan pada urutan kedua yaitu responden yang berlatar pendidikan SD sebesar 23 % dalam kategori SLTP yaitu sebesar 20 %. Sisanya adalah responden yang masih yang berpendidikan Diploma sebesar 4%.

Gambar 3.2.
Presentase Responden berdasarkan kelompok usia di Kecamatan Rowokele



Gambar 3.2 menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden Kecamatan Rowokele berusia 23 – 34 th sebesar 43 % dan pada urutan kedua di tempati oleh responden yang berusia 18-22 th yaitu sebesar 19%. Yang paling sedikit responden yang sudah berusia lebih dari 55 th yaitu sebesar 4 %.

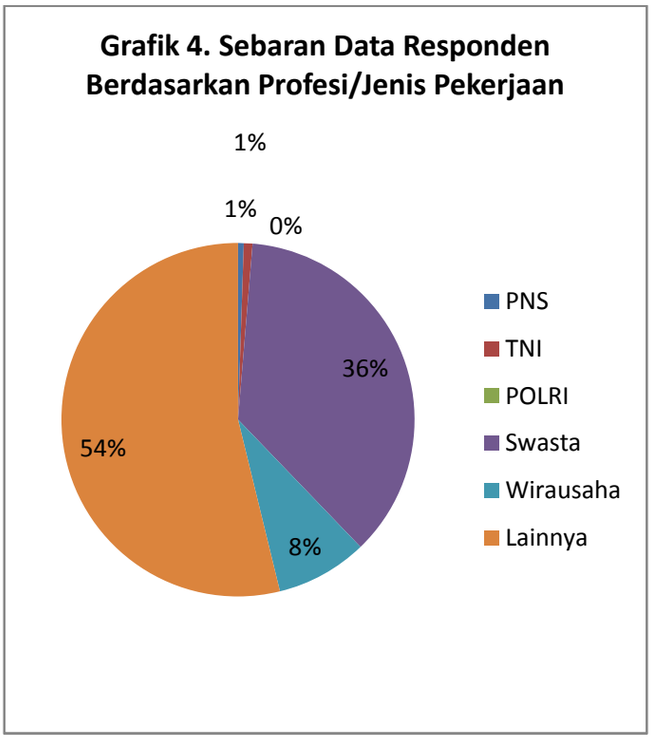
Gambar 3.3.
Presentase Responden berdasarkan kelompok kelamin di Kecamatan Rowokele



Gambar 3.3 menunjukkan bahwa persentase tertinggi responden Kecamatan Rowokele jenis kelamin laki-laki sebesar 58%.

Gambar 3.4.

Presentase Responden berdasarkan kelompok pekerjaan di Kecamatan Rowokele



Gambar 3.4 menunjukkan bahwa responden Kecamatan Rowokele berprofesi sebagai SWASTA sebesar 36 % dari total responden, 54% responden berprofesi sebagai pekerjaan LAINNYA dan 8% 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 2020 ini antara lain untuk mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat Kecamatan Rowokele untuk menentukan prioritas pembe nahan 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

Tingkat Kinerja					
No	**Unsur Pelayanan**	**Nilai IKM (rata2)**	**Nilai Konversi**	**Mutu Pelayanan**	**Ukuran Kinerja**
1	Persyaratan	3,24	81,10	B	Baik
2	Prosedur	3,24	81,10	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,24	81,10	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,58	89,44	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	81,10	B	Baik
6	Kompetensi Pelayanan	3,24	81,10	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,29	82,28	B	Baik
8	Maklumat Pelayanan	3,24	81,10	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,24	81,10	B	Baik
	Jumlah	**29,58**	**739,44**		
	Nilai IKM	**3,29**	**82,16**	B	**Baik**

Tabel 3.1. menunjukkan bahwa secara Publik, masyarakat yang datang ke Kecamatan Rowokele merasa cukup Puas terhadap pelayanan Publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Rowokele dengan nilai indeks kepuasan sebesar 82,16. Terdapat 7 jenis atribut pelayanan Publik yang memiliki indeks kepuasan dibawah rata-rata yaitu Persyaratan dengan nilai indeks kepuasaan sebesar 81,10; Prosedur nilai indeks 81,10; Waktu Pelayanan nilai indeks 81,10; Produk Spesifikasi Jenis pelayanan nilai indeks 81,10; Kompentensi Pelayanan nilai indeks 81,10; Maklumat Pelayanan nilai indeks 81,10; serta Penanganan Pengaduan Saran dan masukan nilai indeks 81,10.

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 3,24 dan dengan indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 81,10 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 3,24 dan dengan indeks kepuasan untuk unsur prosedur sebesar 81,10 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 yangberlaku.

3. Waktu Pelayanan (U3)

Pada tabel 3.1 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3,24 dan dengan indeks kepuasan untuk unsure persyaratan sebesar 81,10 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 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 3,58 dan dengan indeks kepuasan sebesar 89,44 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 3,24 dengan indeks kepuasan sebesar 81,10 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 mengurusulang.

6. Kompetensi Pelayanan(U6)

Pada tabel 3.1 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Kompete nsi Pelayanan sebesar 3,24 dan dengan indeks kepuasan sebesar 81,10 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 di rasa belum cukup baik dalam memberikanpelayanan.

7. Perilaku Pelaksana(U7)

Pada tabel 3.1 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Pe rilaku Pelaksana dalam me mbe rikan Pelayanan sebesar 3,29 dan dengan indeks kepuasan sebesar 82,28 maka untuk unsur Perilaku Pelaksana di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori “Baik”.

Menurut beberapa responden menyatakan bahwapetugas dirasa sudah cukup sopan dan ramah dalam memberikanpelayanan.

8. Maklumat Pelayanan(U8)

Pada tabel 3.1 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Maklumat Pelayanan sebesar 3,24 dandengan indeks kepuasan sebesar 81,10 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 dapat dilakukan dengan me ngurangi 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/aktivitasmereka.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan(U9)

Pada tabel 3.1 menunjukan nilai rata – rata *performance* untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,24 dan dengan indeks kepuasan sebesar 81,10 maka untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Kecamatan Rowokele termasuk dalam kategori “Baik.”.

3.1.2.3 DETAIL KELUHAN MASYARAKAT

Berikut ini merupakan beberapa hal yang dikeluhkan oleh 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 waktupenyelesaian 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 memberikanpelayanan --- **Perilaku Petugas**

d. Petugas kurang cekatan dalam melayani dan kurang dapat membe rikan informasi terkait progress penyelesaian dokumen --- **Kompetensi Pelayanan**

e. Ruangan tungggu tidak terlalu luas --- **Tempat Pelayanan**

3.2 RENCANA AKSI PERBAIKAN

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

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. Memperbaiki prosedur pelayanan dan koordinasi antar unit pelayanan agar proses pembuatan dokumen menjadi lebih cepat dan tidak berbelit-belit.

e. 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 menumpukdan tidak ada warga yang merasa antriannya diserobot oleh warga yang barudatang.

Tabel 3.2.

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU TRIWULAN				PENANGGUNG JAWAB
			I	II	III	IV	
1	Persyaratan	penambahan spanduk / banner			√		Kasi yanum dan kesos
2	waktu pelayanan	check list kelengkapan dokumen			√		Kasi yanum dan kesos
		sistem antrian			√		Kasi yanum dan kesos
3	kompetensi pelayanan	training / pelatihan			√	√	Kasi yanum dan kesos
4	prosedur pelayanan	koordinasi antar unit pelayanan			√	√	Kasi yanum dan kesos

BAB IV

PENUTUP

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 diKecamatan Rowokele sebesar 3,29sehingga masuk kategori"**Baik**".

b. Survey dilakukan terhadap **381** responden yang telah mendapatkan pelayanan di Kecamatan Rowokele. Dan sebagian responden yang mengisi kuesioner adalah masyarakat dengan pendidikan terakhir SLTA dengan persentase 53% **.** dari totalresponden.

c. Unsur Biaya dan Tarif merupakan komponen yang menjadi keunggulan dari pelayanan di Kecamatan Rowokele. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Pada unsur tersebut sebesar **3,58 ,** 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 masyarakatadalah:

1. Waktu Pelayanan
2. Kompetensi Pelayanan
3. Perilaku Pelaksana
4. Maklumat Pelayanan
5. Prosedur

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 terus memberi 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 kepadapetugas.
2. Mempermudah prosedur pengaduan karena sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka tidak tahu tata cara menyampaikanpengaduan.
3. Membuat cek list pengurusan dokumen agar dapat mengetahui posisi dan progress pembuatan dokumen tersebut.
4. Membuat alur pelayanan pada ruang pelayanan dan menyediakan petugas khusus bagianinformasi.
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 yangditentukan.
6. Mengurangi tingkat kesalahan hasil dokumen jadi dengan melakukan pengecekan/ verifikasi dokumen sebelum dokumen diserahkan keresponden.
7. Meningkatkan layanan secara disiplin ,tepat waktu dan sesuai prosedur.
8. Meningkatkan kebersihan kamar mandi.
9. Menambah jumlah kursi di ruangtunggu.
10. Memperingatkan petugas dan memberlakukan sanksi apabila diketahui ada petugas yang masih meminta biayaadminitrasi.
11. Mensosialisasikan kepada masyarakat bahwa untuk mendapatkan pelayanan sudahGratis.

DAFTAR PUSTAKA

→ Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

- **KUISIONER SKM KEC. ROWOKELE TH 2020**

173

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

Tanggal Survei : 7 Mei 2020

Jam Survei : ☑ 07.30 – 12.00 ☐ 13.00 – 13.00

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☑ 1. L ☐ 2. P Usia 19.. 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 : KTP..... *(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 : Lasiyo

ALAMAT : Wagir Pandan

TANDA TANGAN : Lasiyo

Dipindai dengan CamScanner

➢ PENGOLAHAN DATA SKM KEC. ROWOKELE TH 2020

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	28	1	Erik prastiyo kantoro	bumiagung	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	31	2	Hayu Puspita	bumiagung	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	17	2	Annisa Tri Rachmawati	Rowokele	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	17	2	Silvia Putri Maharani	Rowokele	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	43	2	Tanti Susanti	Redisari	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	38	1	Sodikin	Wonoharjo	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	39	1	Sutrisno	Candirenggo	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	28	1	Aji	Pringtutul	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	21	2	Ismiyati	Wagirpandan	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	39	2	Towa Rinda Harahap	sukomulyo	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	38	1	Dasino Pamungkas	sukomulyo	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	18	1	Rendy Afandi	tambak	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	17	2	Mia Siti Asriyani	Wagirpandan	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	37	1	Nur Hadi	Wagirpandan	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	29	2	Fujiati	Redisari	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	33	2	Umaiyah	kretek	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	19	2	Fitri Ani W	jatiluhur	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	17	1	Mahludin	Kalisari	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	27	1	Aprizal Hidayat	sukomulyo	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	32	1	A.An.Kusno	Wonoharjo	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	29	2	Mintiah	bumiagung	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	43	1	Sukisno	kretek	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	41	1	Suripto	Pringtutul	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	37	2	Rikhanah	Rowokele	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	36	1	Untung	giyanti	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	25	1	Muhammad	Puring	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	28	1	Toni cahyadi	Redisari	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	20	1	febri	Wagirpandan	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	26	2	Ari Yuningsih	Wonoharjo	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	23	2	Tanti Susanti	Redisari	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	37	1	Aggiat	sukomulyo	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	23	1	Pairin	Wagirpandan	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	31	2	Siti Solikhah	jatiluhur	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	28	1	Mungarad	Redisari	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	42	1	Lasikun	Kalisari	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	33	1	Aris Widodo	bumiagung	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	23	1	Edy Priyono	Rowokele	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	38	1	Eddy Wiyono	bumiagung	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	23	1	Bagus Kurniawan	bumiagung	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	29	2	Eka Erly Purwanti	bumiagung	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	29	1	Sutrisno	giyanti	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	17	3	Mahfur Ramadani	Redisari	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	17	2	Ratri Anggraeni	Redisari	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	17	2	Cut Amitavia	Wonoharjo	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	32	2	Puji Harti	Pringtutul	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	37	2	Kusmiati	bumiagung	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	45	1	Purwanto	Pringtutul	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	35	1	Sariman	Wonoharjo	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	17	2	Elyana Madya Agil	jatiluhur	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	27	2	Widayati	Redisari	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	37	1	Turyono	jatiluhur	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	64	1	Sukardi	Redisari	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	45	1	Wahono	bumiagung	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	28	1	Setiawan	bumiagung	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	38	1	Arif Suprayugo	Wonoharjo	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO	Umur	L/P	nama	alamat	Pend.	Kerja	1	2	3	4	5	6	7	8	9
56	59	1	Sukuryadi	Kalisari	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	37	2	Pujiharti	Redisari	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	28	1	Rofian	Pringtutul	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	32	1	Rokhani	jatiluhur	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	32	2	Paryati	Pringtutul	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	38	2	Sri Haryati	giyanti	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	34	2	Daryati	Pringtutul	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	53	1	Ahmad Rosidin	Kalisari	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	22	1	Muslimin	kretek	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	25	1	Uki Sopiyan	Pringtutul	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	25	2	Nur Jannah	Pringtutul	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	32	2	Paryati	Pringtutul	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	50	2	Sarinah	kretek	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	30	2	Safii Sugianto	Pringtutul	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	55	1	Wasdi	Pringtutul	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	28	1	Putra Bagus P	Redisari	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	27	1	Yan Primanda	Wonoharjo	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	53	1	Ahmad Rosidin	Kalisari	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	70	1	Natum	kretek	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	26	2	Sri Wahyuni Anjar Sari	Pringtutul	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	32	1	Septian Dwi Cahyo	Redisari	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	27	2	Nur Estiati	Adimulyo	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	33	1	Agustinus	sukomulyo	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	35	2	Sumiati	Rowokele	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	43	1	Asep Saputra	bumiagung	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	51	1	Sudarmaji	Kretek	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	28	1	Ignasius krisna Aditia	sukomulyo	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	26	2	Irma Puji Tresnani	gombong	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	17	2	Pitaloka Hardiana S	sukomulyo	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	47	1	Trisno	bumiagung	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	38	1	Darwadi	Rowokele	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	49	1	Slamet Riyadi	bumiagung	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	27	2	Yulianti	Wonoharjo	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	53	1	Sarwono	sukomulyo	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	39	2	Suyatmi	Wonoharjo	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	32	2	Tri Marsidah	Pringtutul	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	33	2	Eka Yuliana	Rowokele	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	34	2	Siti Setiyaningsih	Rowokele	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	38	1	Teguh Arfianto	Kalisari	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	37	2	Manisem	buayan	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	43	2	Mujinah	jatiluhur	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	33	2	Yuni Ristia	sukomulyo	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	31	1	Sigit Pamuji	wagirpandan	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	29	1	Rino Refando	sempor	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	42	2	Rasimi	Pringtutul	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	53	1	Suripto	Rowokele	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	55	1	Kasmiran	sukomulyo	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	32	1	Ade Prastoyo	bumiagung	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	29	1	Edi Kurniawan	jatiluhur	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	34	2	Lasminah	jatiluhur	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	32	2	Painah	sukomulyo	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	26	1	Anoi	giyanti	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	43	1	Rahmanto	giyanti	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	24	2	Nur Estiati	Adimulyo	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	30	1	Septian Dwi Cahyo	Redisari	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	41	2	Suyatmi	Wonoharjo	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	47	1	Iwan Sutikno	sukomulyo	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	33	2	Fitriningsih	Jatiluhur	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO	Umur	L/P	nama	alamat	Pend.	Kerja	1	2	3	4	5	6	7	8	9
116	54	1	Sukemi	Wonoharjo	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4
120	17	1	Ade irawan	ayah	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	51	1	Wasino	redisari	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	23	2	Nuryuni	giyanti	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	30	2	Astutiningsih	giyanti	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	49	1	Rahmat Sugiyanto	Pringtutul	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	27	2	Rani oktavianti	giyanti	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	41	2	Suryati	Pringtutul	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	38	1	Abas	Wonoharjo	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	44	1	Suwarsono	Jatiluhur	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	23	2	Gini Apni	Pringtutul	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	43	2	umi	Kalisari	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	28	1	Supriyo	giyanti	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	22	1	Nur kholiii	Rowokele	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	39	2	Parinem	giyanti	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	45	1	Nurhadi	wagirpandan	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	38	2	Nurhayati	Kalisari	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	33	2	Anifah	Kalisari	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	32	2	Darsinah	Pringtutul	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	17	2	Lina Susanti	Jatiluhur	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	18	1	Putut Dwiqy	bumiagung	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	18	1	Piwai Pasaputra	Jatiluhur	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	28	2	Rasiti	wagirpandan	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	18	2	Muharim Magfiroh	bumiagung	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	18	1	Juni Prasetyo Aji	Kalisari	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	19	2	Meta Ainun	Pringtutul	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	50	1	Mairin	Wonoharjo	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	42	1	Umar Nasir	redisari	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	19	1	Viky Dwi	Kretek	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	21	2	Nur Triawati	redisari	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	18	1	Dimas Akmal	bumiagung	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	25	2	Watiyem	Wonoharjo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	32	1	Ade Yugo	bumiagung	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	32	2	Turasmi	Sukomulyo	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	32	2	Tursini	giyanti	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	39	2	Siti Khotijah	Kalisari	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	28	1	Radiman	Rowokele	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	47	1	Lusianto	bumiagung	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	59	1	Mahmudin	bumiagung	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	18	2	Kukuh Catur	Kretek	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	47	1	Paino	Sukomulyo	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	23	1	Tujiadi	Sukomulyo	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	37	2	Mia	Sukomulyo	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	19	2	Cici	Sukomulyo	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	18	1	Fendi Arya	Pringtutul	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	37	1	kholip	redisari	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	18	2	Yuli Rien	Rowokele	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	22	1	Suhermansyah	giyanti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	38	1	Arjun Surya	redisari	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	23	1	Wasiman	wagirpandan	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	19	1	Lasiyo	wagirpandan	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
174	22	2	Dina tri	redisari	2	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
175	17	2	Julia Dwi	Rowokele	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4

NO	Umur	L/P	nama	alamat	Pend.	Kerja	1	2	3	4	5	6	7	8	9
176	60	1	Dedy Sutrisno	Pringtutul	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
177	19	1	Anwarudin	bumiagung	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
178	18	2	Adinda Filza	Sukomulyo	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
179	19	1	Eri Septiyan	Rowokele	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
180	37	1	Priyanto	redisari	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
181	30	1	Kuat	giyanti	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
182	18	2	Desti Rahmadina	Pringtutul	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
183	23	2	Qistina	Pringtutul	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
184	24	1	Candra Widi	redisari	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
185	23	2	Sufiani Qistina	Pringtutul	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
186	43	2	Satiyem	Wonoharjo	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
187	27	1	Susilo	Wonoharjo	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
188	24	2	Kiki	Sukomulyo	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
189	19	2	Helen	giyanti	2	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
190	28	2	dyah	Kretek	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
191	36	1	Sukemi	Wonoharjo	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
192	28	1	Agus Subagyo	wagirpandan	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
193	23	1	Sukirno	wagirpandan	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
194	17	1	Ariyanto	wagirpandan	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
195	17	1	Dwiki	Wonoharjo	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
196	19	1	Galih	Wonoharjo	2	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
197	19	2	Sulistiwati	Wonoharjo	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
198	45	1	Tamiarjo	redisari	1	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
199	54	1	Sumarti	wagirpandan	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
200	31	1	Angki priyatno	Sukomulyo	2	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
201	36	2	Darsiah	Wonoharjo	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
202	37	1	Mungarof	redisari	2	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
203	19	1	Bayu	Rowokele	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
204	43	1	Sutriono	redisari	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
205	28	1	Jamaludin	Kretek	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
206	29	1	Saryudi	Wonoharjo	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
207	23	1	Raskun	Kretek	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
208	21	1	Walilurroji	Kalisari	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
209	47	1	Sumatiman	Sukomulyo	1	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
210	24	2	Ira Mustikasari	Kretek	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
211	49	1	Mohammad Faozi	Jatiluhur	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
212	24	2	Devi Nurlita	redisari	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
213	26	1	Budi Sugiarto	Sukomulyo	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
214	48	2	Turmiyah	redisari	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
215	26	1	Nur Abdul Roup	Rowokele	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
216	25	1	Sukirno	giyanti	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
217	51	1	Sarito	redisari	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
218	27	1	Agus lutfiantoro	Pringtutul	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
219	32	1	Andi Fajar	giyanti	4	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
220	22	2	Turyanti	Giyanti	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
221	42	1	Tri Gustoro	Wonoharjo	2	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
222	25	1	Tugiyo	Wonoharjo	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
223	32	2	Rusmini	Wonoharjo	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
224	23	1	Subuh Hidayat	giyanti	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
225	51	1	Sabar	redisari	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
226	58	1	Lasiman Mantoyo	redisari	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
227	21	1	Fajar Yuspriadi	sukomulyo	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
228	28	2	Warisman	Kalisari	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
229	19	2	Erna Desilatul	Kalisari	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
230	37	1	Asmudi	Wonoharjo	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
231	27	1	Eko Apri Winarto	Pringtutul	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
232	49	1	Mahmudin	bumiagung	1	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
233	37	1	Trisno	bumiagung	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
234	38	1	Angki	Sukomulyo	2	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
235	51	2	Marwati	bumiagung	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

NO	Umur	L/P	nama	alamat	Pend.	Kerja	1	2	3	4	5	6	7	8	9
236	31	2	Pujiono	Jatiluhur	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
237	19	2	Sulistiyani	Kalisari	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
238	24	1	Ari Susanto	giyanti	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2
239	28	1	Ongki Dermawan	wagirpandan	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2
240	38	1	Habib Udin	Wonoharjo	3	6	2	2	2	3	2	2	3	2	2
241	38	2	Radiman	Rowokele	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2
242	56	1	Sudiyono	Kalisari	2	6	2	2	2	3	2	2	3	2	2
243	25	2	Lilis Rikati	redisari	3	6	2	2	2	3	2	2	3	2	2
244	19	2	Pipit Devi Susanti	redisari	3	6	2	2	2	3	2	2	3	2	2
245	29	1	Winarto	redisari	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2
246	28	1	Rahmat	wagirpandan	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2
247	66	2	Sukini	Pringtutul	1	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2
248	59	1	Dedy Sutrisno	Pringtutul	3	5	2	2	2	3	2	2	3	2	2
249	33	1	Mugiyanto	Rowokele	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2
250	19	2	Lavia Munjalmah	Rowokele	1	6	2	2	2	3	2	2	3	2	2
251	41	1	Suwanto	Jatiluhur	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2
252	17	2	Listiyaningsih	Sukomulyo	3	6	2	2	2	3	2	2	3	2	2
253	24	2	Umi Nurkhasanah	Kalisari	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2
254	18	1	Dimas aziz pratawa	Sukomulyo	3	6	2	2	2	3	2	2	3	2	2
255	37	2	Partimah	Sukomulyo	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2
256	32	1	Dasiran	Sukomulyo	2	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
257	28	2	Sopikasari	Wonoharjo	2	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
258	18	2	Wulandari	giyanti	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
259	36	1	Suyitno	Rowokele	1	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2
260	62	2	Ani Sudarmini	Rowokele	1	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
261	28	1	Eko Septiawan	Wonoharjo	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
262	28	2	Darsih	Wonoharjo	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
263	28	1	Ulum Mu'min	Sukomulyo	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
264	17	2	Fina Yuniar	redisari	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
265	18	1	Risky Saputra	redisari	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
266	19	1	Joni Priatno	redisari	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
267	18	2	Septi Wulandari	wagirpandan	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
268	18	2	Ayu Dwi Lestari	Kalisari	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
269	45	1	Habib Prasetyo	Pringtutul	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
270	22	1	Eko Mujiono	wagirpandan	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
271	21	2	Kharisma Damalia	Kretek	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
272	18	1	Sugeng Riyadi	Wonoharjo	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
273	18	1	Yayat Suhandri	Wonoharjo	1	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
274	27	2	Winarsih	Kalisari	2	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
275	26	1	Dea Maulana Syarif	sukomulyo	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
276	40	1	Ahmad Robingan	giyanti	1	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2
277	23	2	Veri Anggraeni	sukomulyo	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
278	27	2	Maya Dwi Ikstari	Sukomulyo	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
279	38	1	Darwanto	Pringtutul	1	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
280	29	1	Yudi Sukarno	Sukomulyo	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
281	32	2	Srilestari	Sukomulyo	1	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
282	43	2	Srilestari	Kalisari	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
283	31	1	Hani Amran Rosadi	Sukomulyo	1	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2
284	17	1	Saputra	bumiagung	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
285	19	2	Fitri Cahyani	Rowokele	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
286	29	2	Soniatun	Kalisari	2	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
287	27	1	Fajar Afrianto	Pringtutul	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
288	28	1	Doni Alamsyah	Sukomulyo	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
289	35	2	Siti Fatimah	giyanti	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
290	43	1	Joko Suprianto	Wonoharjo	2	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
291	34	2	Sutinem	wagirpandan	1	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
292	28	1	Slamet	Kretek	2	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
293	27	2	Fitrian Susilo	Kretek	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
294	34	1	Margo Wibowo	redisari	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
295	26	1	Aris Teguh Widodo	giyanti	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2

NO	Umur	L/P	nama	alamat	Pend.	Kerja	1	2	3	4	5	6	7	8	9
296	17	2	Yuli Triyani	Wonoharjo	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
297	28	1	Jodi	Rowokele	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
298	37	2	Satinem	Kalisari	1	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
299	27	2	Khotijah	giyanti	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
300	19	1	Rian	bumiagung	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
301	36	1	Diki	Sukomulyo	4	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2
302	27	2	Sari	Wonoharjo	3	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2
303	29	1	Jumawa	wagirpandan	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
304	33	1	Sulaiman	Kretek	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
305	18	2	Rini	Wonoharjo	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
306	19	1	Reza	Sukomulyo	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
307	27	1	Pujiono	Kretek	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
308	23	1	Waris	Sukomulyo	1	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
309	33	1	Edo	Sukomulyo	2	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2
310	24	2	Nur Triani	Kalisari	1	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
311	30	1	Khusnul maarif	bumiagung	2	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
312	34	1	Tri Manto	redisari	2	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
313	17	1	Toni	giyanti	1	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
314	19	1	Wahyu aji	giyanti	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
315	40	1	Admono	Rowokele	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
316	27	2	Susilowati	sukomulyo	2	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
317	42	2	Ratani	Jatiluhur	1	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
318	33	1	Lasaripin	sukomulyo	2	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2
319	27	1	Ahmad	sukomulyo	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
320	32	1	Alif	Wonoharjo	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
321	29	2	krisningsih	Rowokele	3	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
322	42	2	Rudiyatun	Pringtutul	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
323	37	1	Kodir	sukomulyo	1	6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
324	19	1	Susmiarto	wagirpandan	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
325	33	1	Afwan	kretek	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
326	31	2	fatimah	Wonoharjo	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
327	28	2	Rahma	giyanti	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
328	27	2	Suci	Jatiluhur	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
329	18	2	dini	Wagirpandan	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
330	18	2	siva	bumiagung	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
331	17	2	surti	Wonoharjo	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
332	18	1	jono	kretek	3	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2
333	21	2	sinta	sukomulyo	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
334	18	2	dwi Lestari	sukomulyo	1	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
335	28	2	Finawati	jatiluhur	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
336	19	2	ika nur	bumiagung	3	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
337	48	1	yanuar	Pringtutul	3	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
338	19	1	sisyanto	Wonoharjo	3	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
339	27	1	febrilyan	bumiagung	3	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
340	57	1	arif	bumiagung	3	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
341	40	1	Sarip	kretek	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
342	43	1	Sutarso	Pringtutul	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
343	46	1	Ridwan	Giyanti	3	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
344	19	2	jumiati	Pringtutul	3	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
345	30	1	dika	bumiagung	1	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
346	29	2	nurcahyani	Rowokele	2	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
347	27	1	widodo	Rowokele	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
348	21	1	sutriyono	Pringtutul	1	5	2	2	2	4	2	2	2	2	2
349	45	1	sunarko	kretek	3	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
350	22	2	febrianti	kretek	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
351	22	2	sulis	bumiagung	1	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
352	21	1	santo	Wanasari	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
353	20	1	indra	Pringtutul	1	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
354	28	2	fitri	Mulyasari	3	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
355	32	1	susanto	Redisari	1	5	2	2	2	4	2	2	2	2	2

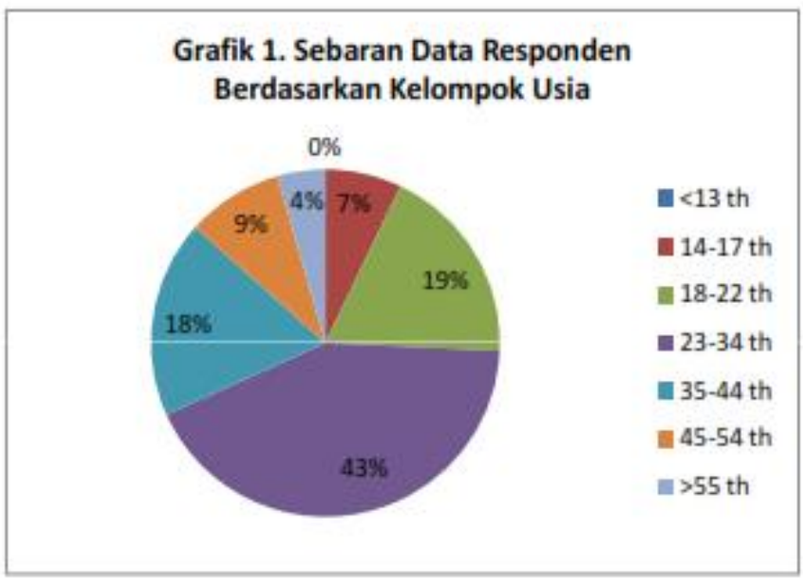
NO	Umur	L/P	nama	alamat	Pend.	Kerja	1	2	3	4	5	6	7	8	9
356	52	1	fajar	Kalisari	3	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
357	19	2	susanti	sukomulyo	3	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
358	17	1	apriliyanto	Rowokele	2	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
359	17	2	cahyanti	jatiluhur	3	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
360	26	1	bowo	Wonoharjo	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
361	57	1	fauzi	Rowowangu	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
362	17	2	fitri	sukomulyo	2	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
363	17	2	nuryanti	Rowokele	1	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
364	18	1	supri	Giyanti	2	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
365	47	1	januar	kretek	3	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
366	17	1	Slamet	Pringtutul	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
367	35	2	Titi	Wagirpandan	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
368	18	2	kirana	Rowokele	3	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
369	43	1	srapto	Kalisari	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
370	24	2	sulistiawati	Rowokele	1	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
371	55	1	kuntoro	Wonoharjo	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
372	29	2	meila	Sukomulyo	3	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
373	27	1	kuntoaji	Kretek	4	5	2	2	2	4	2	2	2	2	2
374	32	1	karno	Sukomulyo	3	5	2	2	2	4	2	2	2	2	2
375	52	1	sugeng	Rowokele	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
376	19	2	keina	bumiagung	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
377	55	2	susahyanti	bumiagung	3	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
378	17	2	kantani	giyanti	3	6	2	2	2	4	2	2	2	2	2
379	17	1	kuncoro	Kretek	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
380	29	1	doro aji	Kalisari	1	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
381	27	2	faikoh	wagirpandan	2	5	2	2	2	4	2	2	2	2	2

➢ PROFIL RESPONDEN SKM KEC. ROWOKELE TH 2020

TOTAL RESPONDEN 381

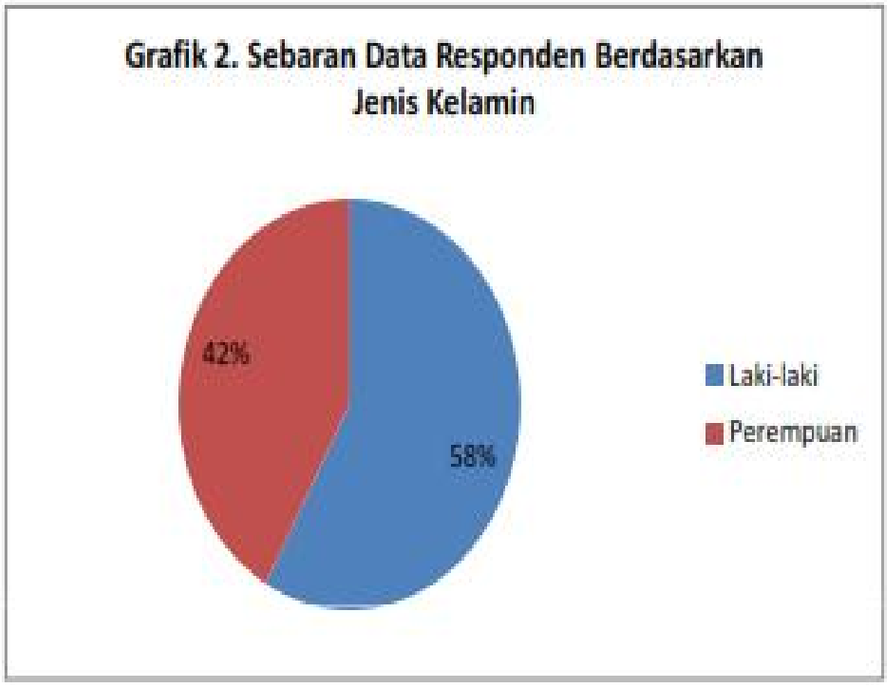
Tabel 1. Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia

No	Umur	Frekuensi	Prosentase
1	<13 th	0	0%
2	14-17 th	27	7%
3	18-22 th	71	19%
4	23-34 th	162	43%
5	35-44 th	70	18%
6	45-54 th	34	9%
7	>55 th	17	4%
Jumlah		381	100%



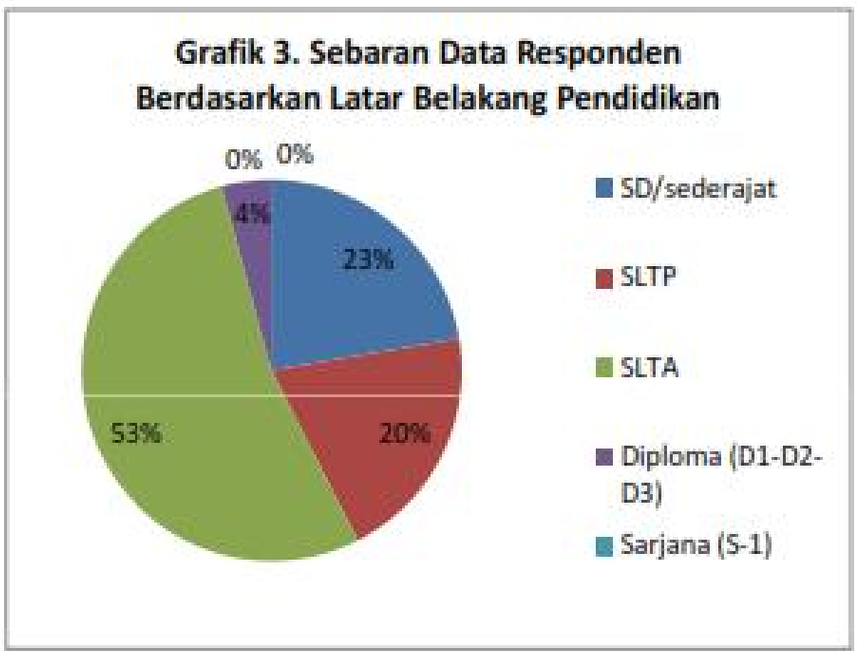
Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	221	58%
2	Perempuan	159	42%
Jumlah		380	100%



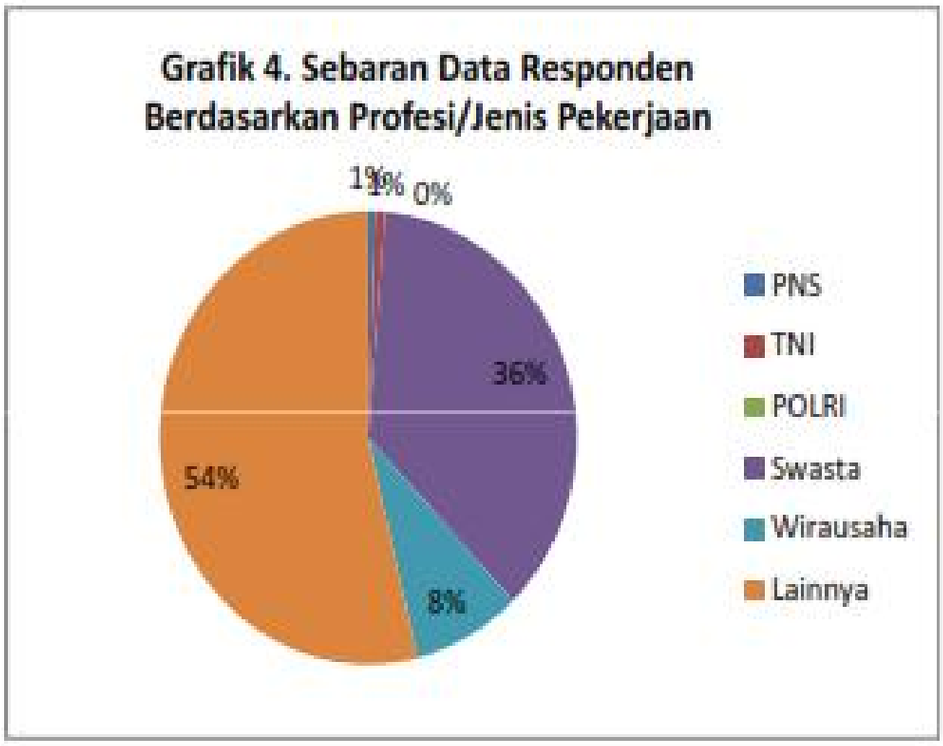
Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	SD/sederajat	85	22%
2	SLTP	77	20%
3	SLTA	203	53%
4	Diploma (D1-D2-D3)	16	4%
5	Sarjana (S-1)	0	0%
6	Pasca Sarjana (S2/S3)	0	0%
Jumlah		381	100%



Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	2	1%
2	TNI	3	1%
3	POLRI	0	0%
4	Swasta	139	36%
5	Wirausaha	32	8%
6	Lainnya	205	54%
Jumlah		381	100%



- **TINGKAT KINERJA SKM KEC. ROWOKELE TH 2020**

Tingkat Kinerja					
No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,24	81,10	B	Baik
2	Prosedur	3,24	81,10	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,24	81,10	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,58	89,44	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	81,10	B	Baik
6	Kompetensi Pelayanan	3,24	81,10	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,29	82,28	B	Baik
8	Maklumat Pelayanan	3,24	81,10	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,24	81,10	B	Baik
Jumlah		**29,58**	**739,44**		
Nilai IKM		**3,29**	**82,16**	**B**	**Baik**

Tabel 5
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

- **PUBLIKASI SKM KEC. ROWOKELE TH 2020**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA KANTOR KECAMATAN ROWOKELE
KABUPATEN KEBUMEN
TAHUN 2020

NILAI IKM
82,16

NAMA LAYANAN : PATEN		
RESPONDEN		
JUMLAH	:	381 Orang
JENIS KELAMIN	:	L = 221 Orang / P = 159 Orang
PENDIDIKAN	:	SD = 85 Orang
		SMP = 77 Orang
		SMA = 203 Orang
		DIII = 16 Orang
		S1 = 0 Orang
		S2 = 0 Orang
Periode Survei =		1-1-2020 s/d 1-7-2020

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS

MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT