

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa atas segala rahmat, taufik serta hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang semester II Tahun 2020 ini.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan pemakaian sarana dan prasarana olahraga. Dengan Survey Kepuasan Masyarakat ini ini diharapkan adanya masukan dari masyarakat berupa penilaian objektif atas kinerja Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang selama menjalankan tugas dan fungsinya sebagai Dinas Pelayanan di bidang kepemudaan dan Keolahragaan, penilaian masyarakat ini akan diolah yang kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program di masa mendatang.

Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat ini berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada masyarakat Lumajang yang sudah bekerja sama dengan baik dalam pengisian kuesioner sehingga Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2020 ini bisa terselesaikan dengan baik, semoga respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam survey kepuasan masyarakat ini dapat meningkatkan kinerja pelayanan public pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang.

Lumajang, 13 Januari 2021

KEPALA DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA



PAIMIN, AP. MM

NIP. 19730403 199311 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Dasar Hukum	3
C. Tujuan dan sasaran	4
D. Prinsip	4
E. Ruang Lingkup	5
F. Unsur SKM	5
G. Manfaat	6
BAB II TAHAPAN KEGIATAN	7
1. Perencanaan	7
2. Persiapan	7
3. Pelaksanaan	8
4. Pengolahan	9
5. Penyajian Survey	10
BAB III ANALISIS DATA	11
1. Pengolahan SKM per Responden dan per Unsur pelayanan	11
2. Nilai Unsur Pelayanan	11
3. Data Responden SKM	11
4. SKM berdasarkan Jenis Kelamin	12
5. SKM berdasarkan pendidikan Terakhir	13
6. SKM berdasarkan Pekerjaan Utama	14
7. Jenis Pelayanan	16
BAB IV PENUTUP	17
1. Kesimpulan	17
2. Saran	17
LAMPIRAN DATA SKM	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat Lumajang saat ini mempunyai peran penting dalam menilai suatu instansi Pemerintah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Untuk melaksanakan pelayanan yang maksimal diperlukan dukungan semua pihak terutama kesiapan aparatur pemerintah dalam pelayanan masyarakat. Aparatur pemerintah sebagai ujung tombak bersama semua pihak harus berbenah diri serta melakukan koreksi baik kedalam maupun keluar.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik khususnya pelayanan dibidang kepemudaan dan keolahrgaan, Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang adalah melakukan survey kepuasan masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2020 kepada pengguna layanan. Hasil survey ini nantinya akan dijadikan acuan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang dalam memperbaiki kinerja pelayanan.

B. Dasar Hukum

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat ini Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang yang menangani pelayanan di bidang kepemudaan dan keolahrgaan berpedoman pada :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Nomor 03 Tahun 2015 tentang Sistem keolahrgaan Nasional;
3. Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2009 tentang Kepemudaan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformsai Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparasi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

9. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Lumajang;
10. Instruksi Bupati Lumajang Nomor 02 Tahun 2005 tentang Peningkatan Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Lumajang;
11. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 61 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Lumajang Nomor 71 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian tugas dan fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda dan Olahraga.

C. Tujuan dan Sasaran

a. Tujuan

Tujuan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan khususnya pemakaian fasilitas sarana dan prasarana olahraga dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang, serta untuk mendapatkan data yang obyektif tentang kondisi riil pelaksanaan pelayanan fasilitas sarana dan prasarana olahraga oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang dalam kurun waktu Semester II (Juli s/d Desember 2020).

b. Sasaran

Sasaran dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah mendorong partisipasi masyarakat di Kabupaten Lumajang sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat;

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya;

3. Akuntabel

Hal – hal yang diatur dalam Survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;

4. Berkesinambungan

Survey Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survey kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survey Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas pemuda dan Olahraga meliputi :

1. Metode survey;
2. Pelaksanaan dan teknik survey;
3. Langkah – langkah penyusunan survey kepuasan masyarakat;
4. Langkah – Langkah pengolahan data;
5. Pemantauan;
6. Evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian indeks survey kepuasan masyarakat;
7. Analisa survey;
8. Rencana tindak lanjut.

F. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang senantiasa selalu memuat 9 unsur yang harus diperhatikan, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya / Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

G. Manfaat

Adapun Manfaat dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini yaitu :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

TAHAPAN KEGIATAN

Tahapan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2020 ini mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey.

1. Perencanaan

Tahapan perencanaan yang dilaksanakan mencakup langkah – langkah sebagai berikut :

1. Menyusun Instrumen survey;
2. Menyusun besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survey;
5. Mengolah hasil survey;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

2. Persiapan

a. Menyusun instrument survey

1. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat, bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Bagian dari kuesioner

Kuesioner terdiri dari tanggal dan jam survey, jenis layanan yang diterima, Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah;

c. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3 dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

2. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di 3 (tiga) tempat prasarana olahraga pada Dinas Pemuda dan olahraga Kabupaten Lumajang (stadion semeru, kolam renang veteran dan GOR) yang disesuaikan dengan waktu pelayanan di masing – masing tempat.

3. Penyusunan jadwal

Penyusunan SKM dilaksanakan pada 2 Triwulan , sebagai berikut :

a. Triwulan III :

Persiapan	: 6 – 10 Juli 2020
Pelaksanaan pengumpulan data	: 13 Juli – 20 September
Pengolahan data survey	: 23 – 18 September 2020
Penyusunan dan pelaporan	: 21 – 30 September 2020
Hasil	: 2 Oktober 2020

b. Triwulan IV

Persiapan	: 5 – 9 Oktober 2020
Pelaksanaan pengumpulan data	: 12 Oktober – 22 Desember 2020
Pengolahan data survey	: 24 – 31 Desember 2020
Penyusunan dan pelaporan	: 4 – 8 Januari 2021
Hasil	: 12 Januari 2021

4. Menentukan besaran dan teknik penilaian sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah mengambil data primer yang diperoleh langsung dari penerima layanan (responden) secara acak melalui pengisian kuesioner.

5. Menentukan responden

Jumlah responden yang dijangkau untuk menjawab kuesioner dalam rangka penyusunan SKM ini kami tentukan sebanyak 100 orang, dibagi dalam dua triwulan yang masing-masing triwulan sebanyak 50 responden, diambil secara acak dari 3 prasarana olahraga dan dari berbagai latar belakang usia, pendidikan, pekerjaan dan juga jenis pelayanan yang diurus.

3. **Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan oleh Tim Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang, yang susunannya terdiri sebagai berikut :

1. Pengarah : Kepala Dinas Pemuda dan Olahraga
2. Ketua : Sekretaris Dinas Pemuda dan Olahraga
3. Anggota : Staf Pelaksana di masing – masing tempat pelayanan Olahraga (surveyor)
4. Sekretariat : 3 orang staf pelaksana

a. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, kuesioner ditanyakan kepada masyarakat yang telah memperoleh pelayanan di Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang terhadap 9 unsur pelayanan yang terdiri dari 14 pertanyaan yang telah ditetapkan.

b. Pengisian kuesioner

Kuesioner diisi sendiri oleh masyarakat yang telah selesai / belum memakai fasilitas olahraga dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

4. Pengolahan

a. Metode pengolahan data

Data yang masuk di pilah – pilah dan dikategorikan menjadi :

1. Nilai Persepsi

Nilai yang diberikan untuk setiap jawaban, berkisar dari angka 1 sampai dengan 4;

2. Nilai dasar

Nilai tertinggi (100) dibagi banyaknya kategori nilai persepsi (4 buah), besarnya nilai dasar adalah 25;

3. Nilai indeks / nilai rata – rata tetimbang per unsur

Nilai rata – rata tiap unsur dikali 0,071.

4. Nilai rata – rata tiap unsur pelayanan

Nilai masing – masing unsur pelayanan dijumlah sesuai dengan jumlah kuesioner, dan untuk nilai rata – rata per unsur maka jumlah nilai masing – masing unsur dibagi dengan jumlah responden;

5. Nilai SKM unit pelayanan

Nilai indeks dikali nilai dasar (25)

Berikut adalah tabel yang digunakan dalam penyusunan nilai SKM unit pelayanan:

Nilai Persepsi	Nilai interval SKM	Nilai interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	A	Sangat baik

b. Perangkat pengolahan

Kuesioner yang masuk diolah secara manual, kemudian dijabarkan ke dalam form DISPORA / SKM – 01, DISPORA / SKM – 02, DISPORA / SKM – 03 / DISPORA / SKM – 04, DISPORA / SKM – 05, DISPORA / SKM – 06, DISPORA – 07 sebagaimana (terlampir)

c. Pengujian kualitas data

Pendapat masyarakat yang dijangkau melalui kuesioner analisisnya dipertajam dengan memilah – milah responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama dan jenis layanan yang diterima, informasi ini dibutuhkan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

5. Penyajian hasil survey

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan publik pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Luamajang. Analisis data yang ada dijadikan sebagai bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain sesuai tugas pokok dan fungsi instansi pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Luamajang.

BAB III

ANALISIS DATA

1. *Pengolahan Survei Kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan*

Data kuesioner yang masuk, setelah diolah dan dimasukkan ke dalam form DISPORA/SKM-01, maka dihasilkan data kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang antara lain :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = 79,36
- b. Mutu pelayanan adalah B
- c. Kinerja unit pelayanan adalah baik

Dari 50 responden yang direncanakan pada Triwulan I, hanya 13 responden yang mengisi kuesioner dan hanya di satu tempat prasarana olahraga (stadion semeru), dan di triwulan II tidak melaksanakan survey, semua permasalahan tersebut dikarenakan adanya penutupan semua prasarana olahraga dalam upaya pencegahan penyebaran wabah covid-19, sehingga mempengaruhi hasil / nilai Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2020 pada Dinas Pemuda dan Olahraga kabupaten Lumajang. Survey terlaksana normal pada Triwulan III dan IV dengan melibatkan 100 responden yang terbagi menjadi 50 responden per tribulan.

2. *Nilai Unsur Pelayanan*

Dari data form DISPORA / SKM-03, berikut adalah nilai yang diperoleh :

Semester I	Semester II	Ket
<ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi unsur Produk Spesifikasi jenis Pelayanan 0,96 (24,00) • 2 terendah yang memperoleh nilai yang sama yaitu Biaya / tarif dan kopetensi pelaksana 0,80 (20,00) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi adalah unsur persyaratan 3,26 (81,50) • Nilai terendah adalah unsur sarana dan prasarana 3,09 (77,25) 	ada kenaikan nilai di Semester II

3. *Data Responden Survey Kepuasan Masyarakat*

- a. Jenis kelamin :

Uraian	Semester I	Semester II
1. Jumlah responden laki – laki	8 Orang (16 %)	62 Orang (62 %)
2. Jumlah reponden perempuan	5 Orang (10 %)	38 Orang (38 %)

b. Pendidikan terakhir :

Uraian	Semester I	Semester II
1. SD	0 Orang (0 %)	2 Orang (2 %)
2. SMP	0 Orang (0 %)	24 Orang (24 %)
3. SMA	6 Orang (6 %)	38 Orang (38 %)
4. D1/D2/D3D4/S1	10 Orang (20 %)	35 Orang (35 %)
5. S2	0 Orang (0 %)	1 Orang (1 %)
6. S3	0 Orang (0 %)	0

c. Pekerjaan Utama :

Uraian	Semester I	Semester II
1. PNS	9 Orang (18 %)	18 Orang (18 %)
2. TNI	0 Orang (0 %)	6 Orang (6 %)
3. POLRI	0 Orang (0 %)	11 Orang (11 %)
4. Pegawai swasta	3 Orang (6 %)	15 Orang (15 %)
5. Wiraswasta / Usahawan	0 Orang (0 %)	40 Orang (24 %)
6. Lainnya	1 Orang (2 %)	10 Orang (20 %)

4. **Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan jenis kelamin**

Berdasarkan form DISPORA / SKM-05 didapatkan data :

Semester I	Semester II	Ket
<p>1. Laki - laki</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Unsur Perilaku Pelaksana 0,60 (15, 00 / Tidak baik) • Nilai tertinggi : ada 3 unsur dengan nilai yang sama 0,48 (12,00 / tidak baik) Persyaratan, Waktu penyelesaian dan sarana prasarana. 	<p>1. Laki - laki</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Unsur Persyaratan 3,39 (84, 68 / baik) • Nilai terendah : Unsur sarana dan prasarana 3,08 (77,02) / baik) 	Adanya perbedaan unsur yang mendapat nilai tertinggi dan terendah serta ada kenaikan nilai di semester II
<p>2. Perempuan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : ada 3 unsur dengan nilai yang sama 0,36 (9,00 / tidak baik) persyaratan dan perilaku pelaksana 	<p>2. Perempuan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Unsur Persyaratan 3,21 (80, 26 / baik) • Nilai terendah : Unsur sarana dan prasarana 3,00 (75,00) / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya persamaan nilai tertinggi unsur di setiap semester (persyaratan) dan ada kenaikan nilai di semester II

<ul style="list-style-type: none"> • Nilai terendah : ada 3 unsur dengan nilai yang sama 0,30 (7,50 / tidak baik) Waktu penyelesaian, Produk spesifikasi jenis pelayanan dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan 		
--	--	--

5. Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan pendidikan terakhir

Berdasarkan form DISPORA / SKM-06 didapat data :

Semester I	Semester II	Ket
<p>1. SD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada responden yang berpendidikan SD 	<p>1. SD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Unsur waktu penyelesaian 4,00 (100 / sangat baik) • Nilai terendah : Terdapat 4 (empat) unsur dengan nilai yang sama 3,00 (75,00 / kurang baik) 	Adanya perbedaan jumlah responden pada semester II
<p>2. SMP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada responden yang berpendidikan SD 	<p>2. SMP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan 3,25 (81,25 / baik) • Nilai terendah : Unsur sarana dan prasarana 3,04 (76.04 / baik) 	Adanya perbedaan jumlah responden pada semester II
<p>3. SMA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Unsur Perilaku pelaksana 0,24 (6,00 / tidak baik) • Nilai terendah : ada 4 unsur dengan nilai yang sama 0,18 (4,50) / tidak baik) Persyaratan, waktu penyelesaian, biaya / tariff dan sarana prasarana 	<p>3. SMA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Unsur Biaya / tarif 3,32 (82,89 / baik) • Nilai terendah : Unsur sarana prasarana 3,03 (75,66 / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada perbedaan unsur yang mendapatkan nilai tertinggi dan terendah dan perbedaan jumlah responden yang menyebabkan nilai pada semester II naik

<p>4. DIPLOMA / S1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Perilaku pelaksana 0,72 (18,00 / tidak baik) • Nilai terendah : ada 2 unsur dengan nilai yang sama 0,60 (15,00) / tidak baik) waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan, saran dan masukan 	<p>4. DIPLOMA / S1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai yang sama 3,29 (82,14 / baik) • Nilai terendah : Unsur sarana dan prasarana 3,03 (75,71 / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada persamaan unsur yang mendapatkan nilai tertinggi dan terjadi kenaikan nilai pada semester II
<p>5. S2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada responden 	<p>5. S2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Terdapat 2 (dua) unsur dengan nilai yang sama 4,00 (100 / sangat baik) • Nilai terendah : Ada disemua unsur 3,00 (75,00 / tidak baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Di semester II hanya ada 1 responden, ini menyebabkan nilai unsur menjadi kecil
<p>6. S3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada responden 	<p>6. S3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada responden 	

6. Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan pekerjaan utama

Berdasarkan form DISPORA / SKM-07 didapat data :

Semester I	Semester II	Ket
<p>1. PNS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Unsur Perilaku pelaksana 0,64 (16.00 / tidak baik) • Nilai terendah Unsur Waktu penyelesaian 0,54 (13,50 / tidak kurang baik) 	<p>1. PNS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Unsur waktu penyelesaian 3,50 (87.50 / baik) • Nilai terendah : Unsur biaya tariff 3,17 (79,17 / baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya perbedaan unsur yang yang memperoleh nilai tertinggi & kenaikan nilai di semester II • Adanya perbedaan unsur yang yang memperoleh nilai terendah & kenaikan nilai di semester II
<p>2. TNI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada responden yang bekerja sebagai TNI 	<p>2. TNI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Ada 2 unsur yang mendapat nilai yang sama 3,33 (83,33/baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada perbedaan jumlah responden di semester II

	<ul style="list-style-type: none"> • Nilai terendah : Ada 5 unsur yang mendapat nilai sama 3,00 (75,00 / kurang baik) 	
3. POLRI <ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada responden yang bekerja sebagai POLRI 	3. POLRI <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Unsur perilaku pelaksana 3,64 (90,91 / sangat baik) • Nilai terendah : Unsur sarana dan prasarana 3,00 (75,00 / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada perbedaan jumlah responden di semester II
4. Pegawai Swasta <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Perilaku pelaksana 0,24 (6,00 / tidak baik) • Nilai terendah : ada 6 unsur dengan nilai yang sama 0,18 (4,50) / tidak baik) persyaratan, waktu penyelesaian, biaya / tariff, produk pelayanan, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan 	4. Pegawai swasta <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Ada 2 unsur yang mendapat nilai yang sama 3,40 (85,00 / baik) • Nilai terendah : Ada 2 unsur yang mendapat nilai yang sama 3,3 (78,33 / baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya perbedaan jumlah responden pada semester II sehingga nilainya naik
5. Wirausaha / Usahawan <ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada responden yang bekerja sebagai Usahawan / wiraswasta 	5. Wirausaha / Usahawan <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Unsur persyaratan 3,28 (81,88 / baik) • Nilai terendah : Terdapat 2 unsur yang mendapat nilai sama 2,98 (74,38 / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya perbedaan jumlah responden pada semester II sehingga nilainya naik
6. Lainnya <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : ada 3 unsur dengan nilai yang sama 0,08 (2,00) / tidak baik) kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan 	6. Lainnya <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Ada 2 unsur yang mendapat nilai sama 3,30 (82,50 / baik) • Nilai terendah : Unsur biaya tarif 3,00 (75,00 / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • perbedaan jumlah responden pada semester II sehingga nilainya naik

<ul style="list-style-type: none"> • Nilai terendah : Ada 6 unsur dengan nilai yang sama 0,06 (1,50) / tidak baik) persyaratan, system, mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, biaya / tariff, produk pelayanan, sarana dan prasarana 		
---	--	--

7. Jenis pelayanan

1. Stadion Semeru : 40 Responden (26 %)
2. Kolam renang veteran : 40 Responden (40 %)
3. GOR : 20 Responden (40 %)

BAB IV

PENUTUP

1. *Kesimpulan*

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2020 yang dilaksanakan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga kabupaten Lumajang terhadap masyarakat di daerah Kabupaten Lumajang, khususnya masyarakat yang memamakai sarana dan prasarana olahraga, Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang mendapat nilai **79,36** kategori **BAIK**,

Dari 9 unsur (14 pertanyaan) terkait pelayanan yang merupakan ruang lingkup survey kepuasan masyarakat, maka didapatkan informasi sebagai berikut :

1. ***Nilai tertinggi adalah unsur persyaratan 3,26 (81,50) dengan kriteria kinerja unit pelayanan baik;***
2. ***Dua Unsur terendah yang memperoleh nilai yang sama yaitu Biaya / tarif dan kompetensi pelaksana 0,80 (20,00) dengan kriteria kinerja unit pelayanan tidak baik***

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Semester II ini pada dasarnya belum terlaksana secara maksimal, hal ini disebabkan karena belum selesainya permasalahan pandemic covid-19 yang dalam upaya pencegahannya tetap berupaya melaksanakan protocol kesehatan dalam penerapan pelayanan terhadap pengguna (Stadion Semeru, GOR dan Kolam Renang veteran).

2. *Saran*

Unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah di Semester II Tahun 2020 ini terkait sarana dan prasarana, Hal tersebut menjadi masukan dan pendorong bagi Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang kedepan untuk memperbaiki kinerja pelayanan, dengan mengupayakan lebih mengoptimalkan pemeliharaan dan penyediaan sarana dan prasarana olahraga, sehingga diharapkan masyarakat pengguna fasilitas lebih senang dan puas terhadap pelayanan yang diterima.

Lampiran

**PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN LUMAJANG**

DISPORA / SKM-01

NOMOR KUESIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN																	
	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7		U8		U19	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14				

1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
9	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
11	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
18	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
19	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
21	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
25	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
29	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
30	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
32	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3

33	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
34	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
35	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
38	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
40	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
41	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
42	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
53	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
55	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
56	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
60	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
61	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
67	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
68	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
71	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4

72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
75	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
80	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
82	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
83	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
84	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
85	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
88	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
90	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
91	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
TOTAL	332	319	322	322	324	324	317	316	316	324	308	309	322	316
Jumlah Kuesioner	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
NRR per Unsur	3,32	3,19	3,22	3,22	3,24	3,24	3,17	3,16	3,16	3,24	3,08	3,09	3,22	3,16
NRR tertimbang	0,24	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,22	0,22	0,23	0,22	0,22	0,23	0,22
Jumlah NRR tertimbang	3,17													
IKM	79,36													

Nilai SKM setelah dikonversi = **79,36**
 Mutu pelayanan = **B**
 Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

NILAI INDEKS DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

DISPORA / SKM-02

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INDEKS YANG DIHASILKAN	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	NILAI INDEKS SETELAH DIKONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 2.59		25.00 - 64.99		D	TIDAK BAIK
2	2.60 - 3.064		65.00 - 76.60		C	KURANG BAIK
3	3.64 - 3.53	3,17	76.61 - 88.30	79,36	B	BAIK
4	3.53- 4.00		88.31 - 100.00		A	SANGAT BAIK

DAFTAR NILAI UNSUR PELAYANAN

DISPORA / SKM-03

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,26
2	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	3,22
3	Waktu Penyelesaian	3,24
4	Biaya / Tarif	3,21
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16
6	Kompetensi Pelaksana	3,16
7	Perilaku Pelaksana	3,24
8	Sarana dan Prasarana	3,09
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,19
	Nilai Rata-rata Tertimbang	3,17

DATA RESPONDEN
BERDASARKAN JENIS KELAMIN, PENDIDIKAN TERAKHIR, PEKERJAAN
DAN JENIS PELAYANAN

DISPORA / SKM-04

Nomor Kuesioner	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
1	21	2	1	3	6	1
2	38	3	2	2	4	2
3	35	3	2	3	1	1
4	25	2	2	3	1	2
5	32	3	1	2	4	1
6	32	3	1	4	1	3
7	41	4	2	2	5	2
8	29	2	1	3	4	1
9	40	4	1	3	1	2
10	39	3	1	3	3	2
11	23	2	2	3	4	1
12	43	4	1	3	3	3
13	26	2	2	4	5	2
14	30	3	1	4	1	1
15	19	1	2	3	5	2
16	34	3	2	3	3	1
17	32	3	1	4	5	2
18	27	2	1	3	3	1
19	55	5	1	5	4	3
20	29	2	2	4	5	1
21	48	4	1	2	4	2
22	30	3	1	4	1	1
23	19	1	1	3	5	2
24	22	2	2	4	5	1
25	51	5	1	2	4	2
26	33	3	1	4	6	1
27	24	2	2	4	6	1
28	34	3	1	3	2	1
29	34	3	2	4	6	1
30	40	4	1	3	1	3
31	27	2	1	4	4	2
32	44	4	1	2	5	1
33	37	3	2	4	4	3

34	28	2	1	4	1	3
35	35	3	1	2	5	1
36	32	3	2	3	2	1
37	28	2	1	4	6	2
38	19	1	1	3	5	1
39	35	3	1	2	4	2
40	47	4	1	1	5	3
41	33	3	2	3	1	2
42	27	2	1	4	5	1
43	49	4	1	3	1	2
44	30	3	1	4	5	2
45	26	2	2	4	6	1
46	19	1	1	3	5	2
47	34	3	1	2	2	2
48	24	2	2	4	6	2
49	36	3		2	5	3
50	32	3	2	4	1	1
51	32	3	1	4	1	1
52	22	2	1	4	1	2
53	36	3	2	3	1	3
54	31	3	1	3	2	1
55	30	3	1	4	4	1
56	24	2	1	4	6	2
57	40	4	2	3	1	1
58	35	3	1	2	5	3
59	29	2	1	4	6	1
60	42	4	2	3	3	1
61	30	3	2	4	5	2
62	33	3	1	2	5	1
63	46	4	2	3	3	2
64	22	2	1	4	6	1
65	41	4	1	4	1	3
66	38	3	2	2	5	2
67	38	3	1	3	3	1
68	39	3	1	3	3	3
69	28	2	1	4	5	1
70	43	4	2	3	3	3
71	34	3	1	3	3	2
72	23	2	1	3	5	1

73	32	3	1	4	5	3
74	30	3	2	2	4	2
75	28	2	1	2	5	1
76	47	4	2	3	1	3
77	36	3	1	2	5	2
78	25	2	1	4	5	1
79	39	3	2	2	4	2
80	21	2	1	4	5	2
81	35	3	2	2	5	3
82	26	2	1	3	5	1
83	30	3	1	3	2	2
84	30	3	2	2	5	3
85	27	2	1	4	5	2
86	37	3	2	2	5	1
87	33	3	1	4	1	1
88	31	3	2	2	5	2
89	28	2	1	3	3	1
90	44	4	2	3	5	3
91	32	3	1	2	4	2
92	23	2	1	4	5	2
93	43	4	2	1	5	1
94	36	3	1	3	2	3
95	25	2	1	2	5	2
96	31	3	2	4	5	2
97	38	3	1	2	4	3
98	31	3	2	3	5	1
99	30	3	1	3	1	2
100	24	2	2	3	5	2

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

DISPORA / SKM-05

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN																		
	U1		U2		U3			U4		U5		U6		U7		U8		U19	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14					

1. LAKI-LAKI

1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
9	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
18	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
19	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
25	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
30	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
32	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
34	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
35	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
37	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
38	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
40	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
42	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3

52	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
55	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
56	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
58	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
64	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
68	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
75	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
83	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
85	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
87	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
89	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
JUMLAH NILAI	210	202	201	205	206	$\frac{20}{8}$	201	199	201	205	194	191	203	198
NRR	3,39	3,26	3,24	3,31	3,32	$\frac{3,3}{5}$	3,24	3,21	3,24	3,31	3,13	3,08	3,27	3,19
NRR TERTIMBANG	0,24	0,23	0,23	0,23	0,24	$\frac{0,2}{4}$	0,23	0,23	0,23	0,23	0,22	0,22	0,23	0,23
IKM	80,85													

NO. URUT RESPONDE N	NILAI PER UNSUR PELAYANAN														
	U1		U2		U3		U4		U5	U6	U7	U8		U9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	

2. PEREMPUAN

2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
29	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
33	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
61	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
70	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
76	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
79	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
81	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
84	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
93	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
JUMLAH NILAI	122	117	121	117	118	116	116	117	115	119	114	118	119	118
NRR	3,21	3,08	3,18	3,08	3,11	3,05	3,05	3,08	3,03	3,13	3,00	3,11	3,13	3,11
NRR TERTIMBANG	0,23	0,22	0,23	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,21	0,22	0,21	0,22	0,22	0,22
IKM	76,93													

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BERDASARKAN PENDIDIKAN**

DISPORA / SKM-06

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN																	
	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7		U8		U9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14				

1. SD KEBAWAH

40	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
93	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
JUMLAH NILAI	6	6	6	8	8	7	7	6	6	6	7	6	6	6
NRR	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,50	3,50	3,00	3,00	3,00	3,50	3,00	3,00	3,00
NRR TERTIMBANG	0,21	0,21	0,21	0,28	0,28	0,25	0,25	0,21	0,21	0,21	0,25	0,21	0,21	0,21
IKM	80,76													

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN																	
	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7		U8		U9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14				

2. SMP

2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
62	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
66	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
91	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
JUMLAH NILAI	77	76	77	74	75	75	75	75	75	77	73	74	78	77
NRR	3,21	3,17	3,21	3,08	3,13	3,13	3,13	3,13	3,13	3,21	3,04	3,08	3,25	3,21
NRR TERTIMBANG	0,23	0,22	0,23	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,23	0,22	0,22	0,23	0,23
IKM	78,25													

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1		U2	U3		U4		U5	U6	U7	U8		U19	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14

3. SMA

1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
9	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
11	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
18	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
23	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
30	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
43	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
68	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
70	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
71	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
76	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
82	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
83	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
89	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
90	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
94	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3

98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
JUMLAH NILAI	125	121	122	122	120	126	121	120	122	125	117	115	121	122
NRR	3,29	3,18	3,21	3,21	3,16	3,32	3,18	3,16	3,21	3,29	3,08	3,03	3,18	3,21
NRR TERTIMBANG	0,23	0,23	0,23	0,23	0,22	0,24	0,23	0,22	0,23	0,23	0,22	0,21	0,23	0,23
IKM	79,36													

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN																
	U1		U2		U3			U4		U5	U6	U7		U8		U9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14			

4. D1-D2-D3-D4-S1

6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
26	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
29	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
31	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
33	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
34	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
37	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
42	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
55	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
56	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
61	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
64	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

85	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
87	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
JUMLAH NILAI	115	110	113	113	115	112	107	112	111	112	106	109	115	109
NRR	3,29	3,14	3,23	3,23	3,29	3,20	3,06	3,20	3,17	3,20	3,03	3,11	3,29	3,11
NRR TERTIMBANG	0,23	0,22	0,23	0,23	0,23	0,23	0,22	0,23	0,23	0,23	0,22	0,22	0,23	0,22
IKM	79,06													

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN																	
	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7		U8		U9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14				

5. S2

19	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
JUMLAH NILAI	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
NRR	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
NRR TERTIMBANG	0,21	0,28	0,21	0,21	0,28	0,21	0,21	0,21	0,21	0,21	0,21	0,21	0,21	0,21	0,21	0,21
IKM	78,10															

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BERDASARKAN PEKERJAAN UTAMA**

DISPORA / SKM-07

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN															
	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U8		U9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14		

1. PNS

3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
14	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
43	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
53	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
87	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
JUMLAH NILAI	61	58	61	63	63	60	57	60	60	59	58	58	62	59
NRR	3,39	3,22	3,39	3,50	3,50	3,33	3,17	3,33	3,33	3,28	3,22	3,22	3,44	3,28
NRR TERTIMBANG	0,24	0,23	0,24	0,25	0,25	0,24	0,22	0,24	0,24	0,23	0,23	0,23	0,24	0,23
IKM	82,73													

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN															
	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U8		U9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14		

2. TNI

28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
83	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
94	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
JUMLAH NILAI	19	18	18	18	19	20	18	19	19	18	19	18	20	19
NRR	3,17	3,00	3,00	3,00	3,17	3,33	3,00	3,17	3,17	3,00	3,17	3,00	3,33	3,17
NRR TERTIMBANG	0,22	0,21	0,21	0,21	0,22	0,24	0,21	0,22	0,22	0,21	0,22	0,21	0,24	0,22
IKM	77,51													

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN																	
	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7		U8		U9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14				

3. POLRI

10	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
18	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
60	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
68	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
70	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
71	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
89	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
JUMLAH NILAI	38	36	35	34	34	37	38	36	37	40	33	33	35	37
NRR	3,45	3,27	3,18	3,09	3,09	3,36	3,45	3,27	3,36	3,64	3,00	3,00	3,18	3,36
NRR TERTIMBANG	0,25	0,23	0,23	0,22	0,22	0,24	0,25	0,23	0,24	0,26	0,21	0,21	0,23	0,24
IKM	81,17													

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN																	
	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7		U8		U9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14				

4. PEGAWAI SWASTA

2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
11	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
19	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
25	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
33	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
39	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
55	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
79	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
91	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
97	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
JUMLAH NILAI	51	50	49	47	49	51	51	49	49	49	47	48	49	49
NRR	3,40	3,33	3,27	3,13	3,27	3,40	3,40	3,27	3,27	3,27	3,13	3,20	3,27	3,27
NRR TERTIMBANG	0,24	0,24	0,23	0,22	0,23	0,24	0,24	0,23	0,23	0,23	0,22	0,23	0,23	0,23
IKM	81,41													

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN														
	U1		U2	U3		U4		U5	U6	U7		U8		U9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
23	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
32	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
35	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
38	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
42	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
66	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
73	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
75	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
82	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
84	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
85	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
93	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
JUMLAH NILAI	131	126	128	129	126	124	123	119	119	126	120	120	123	120	
NRR	3,28	3,15	3,20	3,23	3,15	3,10	3,08	2,98	2,98	3,15	3,00	3,00	3,08	3,00	
NRR TERTIMBANG	0,23	0,22	0,23	0,23	0,22	0,22	0,22	0,21	0,21	0,22	0,21	0,21	0,22	0,21	
IKM	76,95														

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1		U2	U3		U4		U5	U6	U7	U8		U9	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
6. LAINNYA														
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
29	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
37	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
64	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
JUMLAH NILAI	32	31	31	31	33	32	30	33	32	32	31	32	33	32
NRR	3,20	3,10	3,10	3,10	3,30	3,20	3,00	3,30	3,20	3,20	3,10	3,20	3,30	3,20
NRR TERTIMBANG	0,23	0,22	0,22	0,22	0,23	0,23	0,21	0,23	0,23	0,23	0,22	0,23	0,23	0,23
IKM	78,99													