



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2022

**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN GRESIK**



@dpmdkab.gresik



dpmd@gresikkab.go.id



dpmd.gresikkab.go.id



Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo No.245-c, Kembangan
Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61124

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Semester satu telah selesai. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik tahun 2022 ini diselenggarakan mulai bulan Januari 2022 sampai dengan Juni 2022.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan salah satu alat yang bisa digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan masyarakat di Kabupaten Gresik dalam hal layanan pemberdayaan masyarakat di Kabupaten Gresik, sehingga membantu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa untuk meningkatkan pelayanan masyarakat yang lebih berkualitas dan berkarakter kepada masyarakat di Kabupaten Gresik.

Laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan untuk perbaikan serta penyempurnaan laporan ini. Penulis berharap laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini kelak dapat bermanfaat bagi semua pihak serta dapat memberikan sumbangsih yang dapat membawa perubahan di institusi, khususnya di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik.

Gresik, 20 Juni 2022

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA


Drs. ABU HASSAN, S.H., M.M.

Pembina Utama Muda

NIP. 19670706 199302 1 003

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Gambar	iv
Daftar Tabel	v
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Sasaran	2
1.4 Manfaat	2
1.5 Ruang Lingkup.....	3
BAB II : PROFIL DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	4
2.1 Misi,Tujuan dan Sasaran Organisasi.....	4
2.2 Struktur Organisasi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Gresik.....	5
2.3 Susunan Organisasi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Gresik	7
2.4 Tugas dan Fungsi Organisasi	7
2.5 Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	17
BAB III : TINJAUAN PUSTAKA.....	19
3.1 Definisi Kepuasan Masyarakat	19
3.2 Pelaksanaan SKM	21
3.3 Teknik Survei.....	22
3.4 Teknik Sampling.....	23
3.5 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	23
BAB IV : METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	27
4.1 Penelitian Awal.....	27
4.2 Teknik Sampling	28
4.3 Teknik Analisa Data	29
4.4 Pelaporan Hasil	29

BAB V : ANALISIS DATA	30
5.1 Jumlah Populasi dan Pengambilan Sample.....	30
5.2 Karakteristik Responden.....	30
5.3 Pengolahan Data	33
BAB VI : KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAKLANJUT.....	41
6.1 Kesimpulan	41
6.2 Rencana Tindak Lanjut	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik	6
Gambar 2 Histogram Usia Responden.....	31
Gambar 3 Karakteristik Jenis Kelamin responden.....	32
Gambar 4 Karakteristik Latar Belakang Pendidikan Responden	32
Gambar 5 Karakteristik Pekerjaan Responden	33



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Konversi Nilai SKM	26
Tabel 2 Krejcie dan Morgan	28
Tabel 3 Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan	34
Tabel 4 Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan	35
Tabel 5 Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan	36
Tabel 6 Konversi Indeks	38
Tabel 7 Persentase Indeks Kepuasan	38
Tabel 8 GAP Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan /Harapan	39

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean governance*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi juga mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah.

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (Birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik merupakan Pelayanan Publik yang tidak langsung bersentuhan dengan masyarakat dan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi Kabupaten Gresik dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Semester Satu tahun 2022.

1.2 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Gresik Semester Satu Tahun 2022.
2. Terukurnya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kabupaten Gresik.

1.3 Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Mendorong partisipasi Masyarakat sebagai Pengguna Layanan dalam menilai Kinerja Penyelenggara Pelayanan.
2. Mendorong Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik.
-

2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik.
3. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik.
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.5 Ruang Lingkup

Pengukuran tingkat kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik dengan Metode Survei mengacu kepada PERMENPAN NO 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dengan tahapan kegiatan sebagai berikut :

1. Penelitian Awal;
 2. Teknik Sampling;
 3. Pengumpulan data;
 4. Teknik Analisa data;
 5. Pelaporan Hasil.
-

BAB II

PROFIL DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

2.1 Deskripsi Singkat, Visi, dan Misi Organisasi

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik merupakan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Gresik yang berlokasi di kompleks kantor Bupati Gresik di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 245 Gresik. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik. Sedangkan tugas dan fungsinya diuraikan dalam Peraturan Bupati Gresik Nomor 75 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik.

Visi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yaitu : “Mewujudkan Gresik Baru Mandiri, Sejahtera, Berdayasaing, dan Berkemajuan Berlandaskan Akhlakul Karimah.”

Misi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yaitu :

1. Menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel serta mewujudkan kepemimpinan yang inovatif dan kolaboratif;
 2. Membangun infrastruktur yang berdayasaing memakmurkan desa dan menata kota;
 3. Mewujudkan kemandirian ekonomi yang seimbang antar sektor dan antar wilayah;
 4. Membangun insan Gresik yang unggul, cerdas, mandiri, sehat, dan berakhlakul karimah;
 5. Meningkatkan kesejahteraan sosial dengan menciptakan lapangan kerja, dan menjamin pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat Gresik.
-

Tabel 1

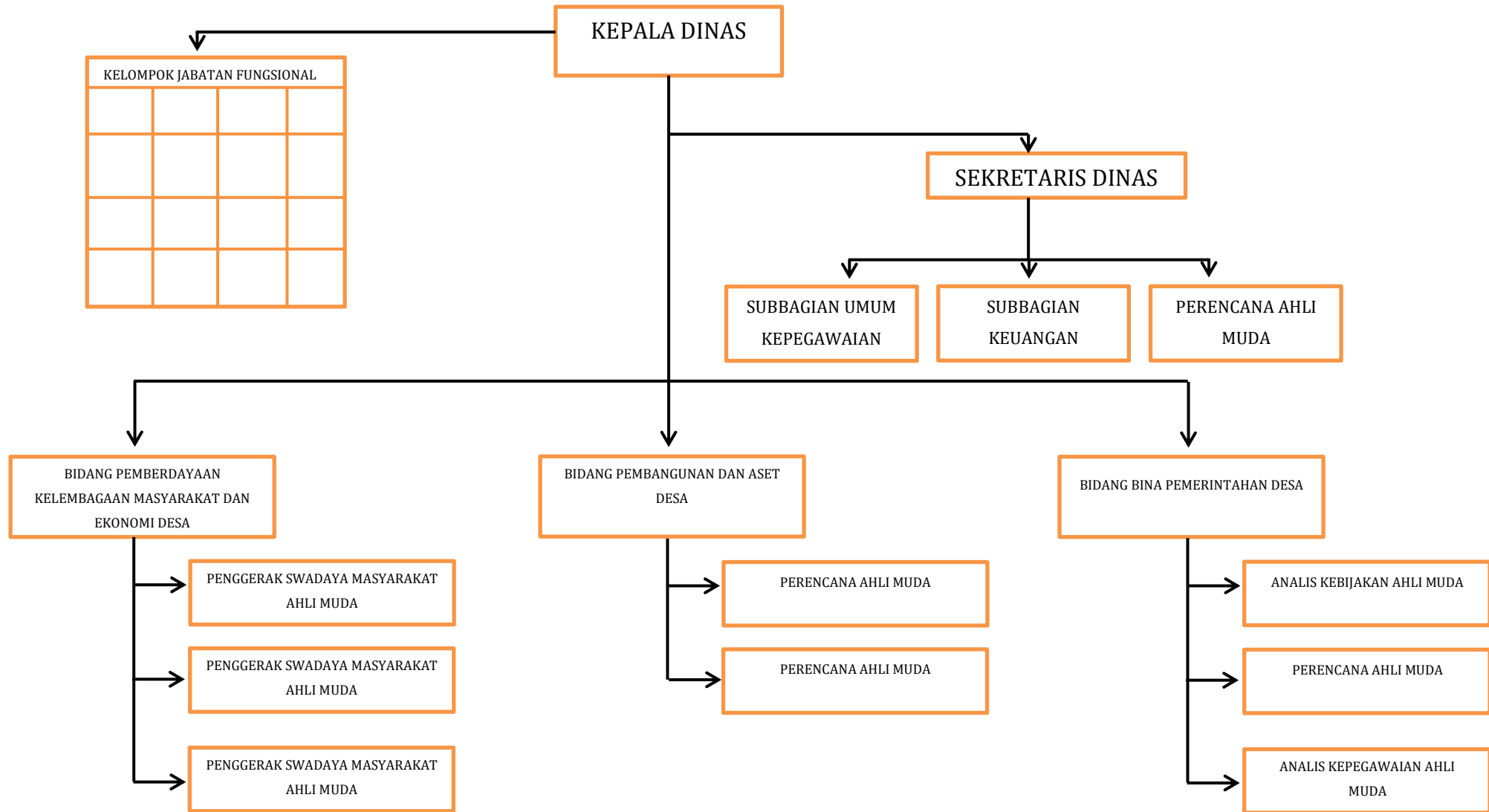
Profil Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik

No	Identitas Instansi	
1	Nama Instansi	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
2	Provinsi	Jawa Timur
3	Kabupaten	Gresik
4	Kecamatan	Kebomas
5	Desa/Kelurahan	Kembangan
6	Alamat	Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 245
7	Kode Pos	61124
8	Email	pemas@gresikkab.go.id
9	Website	www.pemberdayaan.gresikkab.go.id
10	Telpon / Fax	(031) 3952825-30
11	Instagram	@dpmd.gresik

2.2 Struktur Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Struktur Organisasi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik dijabarkan dalam gambar sebagai berikut :

STRUKTUR ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN GRESIK



Gambar 1 Struktur Organisasi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

2.3 Susunan Organisasi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Susunan Organisasi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, terdiri dari:

1. Kepala Dinas ;
2. Sekretariat, terdiri dari:
 - a. Subbagian Umum dan Kepegawaian;
 - b. Subbagian Keuangan; dan
 - c. Perencana Ahli Muda.
3. Bidang Pemberdayaan Kelembagaan Masyarakat dan Ekonomi Desa terdiri dari:
 - a. Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda;
 - b. Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda; dan
 - c. Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda.
4. Bidang Pembangunan dan Aset Desa, terdiri dari:
 - a. Perencana Ahli Muda; dan
 - b. Perencana Ahli Muda.
5. Bidang Bina Pemerintahan Desa, terdiri dari:
 - a. Analis Kebijakan Ahli Muda;
 - b. Perencana Ahli Muda; dan
 - c. Analis Kepegawaian Ahli Muda.

2.4 Tugas dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan, mengoordinasikan dan mempertanggungjawabkan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan urusan pemerintahan bidang pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Untuk melaksanakan tugas dimaksud, Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mempunyai fungsi :

- a. Pengoordinasian penyusunan dan pelaksanaan kebijakan dan perencanaan program di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa;
- b. Pengoordinasian perumusan dan pelaksanaan kebijakan pembangunan dan kerjasama desa, yang meliputi infrastruktur desa, bantuan keuangan desa dan pembangunan desa;

- c. Pengoordinasian perumusan dan pelaksanaan kebijakan pembangunan prasarana sosial dasar desa yang bersumber dari tanggungjawab sosial perusahaan;
- d. Pengoordinasian perumusan dan pelaksanaan kebijakan pengelolaan sumber pendapatan dan aset desa;
- e. Pengoordinasian perumusan dan pelaksanaan kebijakan pemberdayaan kawasan dan kerjasama desa;
- f. Pengoordinasian perumusan dan pelaksanaan kebijakan pemberdayaan ekonomi masyarakat dan desa;
- g. Pengoordinasian perumusan dan pelaksanaan kebijakan pemberdayaan kelembagaan desa;
- h. Pengoordinasian pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan di bidang urusan pemberdayaan masyarakat dan desa; dan
- i. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

2. **Sekretariat**

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan surat menyurat, kearsipan, administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga kantor serta pengoordinasian penyusunan rencana program, evaluasi dan pelaporan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, sekretariat memiliki fungsi :

- a. Pengoordinasian kegiatan Dinas;
- b. Pengoordinasian dan penyusunan rencana, program, dan anggaran Dinas;
- c. Pengoordinasian pelaksanaan penyusunan rencana strategis, rencana kerja dan jadwal pelaksanaan program dan kegiatan;
- d. Penyusunan kerangka regulasi dalam rancangan kebijakan urusan Dinas;
- e. Pengintegrasian perencanaan dan pelaksanaan program dan kegiatan Dinas;
- f. Pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumahtanggaan, kerja sama, hubungan masyarakat, arsip, dan dokumentasi;
- g. Pengendalian pelaksanaan tata laksana kerja Dinas;
- h. Penyelenggaraan pengelolaan barang milik/kekayaan negara dan layanan pengadaan barang/jasa di lingkup Dinas;

- i. Pengeordinasian pemantauan, evaluasi, pengendalian dan penilaian atas capaian pelaksanaan program dan kegiatan serta kinerja pengadaan Barang/Jasa milik negara di lingkup Dinas; dan
- j. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

3. **Subbagian Umum Dan Kepegawaian**

Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melaksanakan Pelayanan Administrasi Umum, Kepegawaian dan Ketatausahaan;
- b. Mengelola Tertib Administrasi Perkantoran, Kepegawaian dan Kearsipan;
- c. Menyusun Agenda Kegiatan Pimpinan dan Keprotokolan;
- d. Melaksanakan Urusan Rumah Tangga, Keamanan Kantor dan Mempersiapkan Sarana Prasarana Kantor;
- e. Melaksanakan Pengelolaan Administrasi Umum, Kepegawaian dan Keuangan dan Perjalanan Dinas Pimpinan;
- f. Melaksanakan Pengadaan, Perawatan Inventaris Kantor;
- g. Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kepegawaian, Disiplin Pegawai dan Pengembangan Kompetensi Pegawai;
- h. Melaksanakan Tugas Kedinasan lain yang Diberikan oleh Sekretaris Sesuai dengan Bidang Tugasnya.

4. **Subbagian Keuangan**

Kepala Subbagian Keuangan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun Rencana Usulan Kebutuhan Anggaran Keuangan;
- b. Mempersiapkan dan Menyusun Kelengkapan Administrasi Keuangan;
- c. Mengelola Pembukuan dan Perbendaharaan;
- d. Melaksanakan Verifikasi Kelengkapan Bukti Administrasi Keuangan;
- e. Menyusun Rekapitulasi Penyerapan Keuangan Sebagai Bahan Evaluasi Kinerja Keuangan;
- f. Melaksanakan Pengelolaan Tertib Administrasi Keuangan Di Lingkungan Dinas;
- g. Melaksanakan Penyelesaian Biaya Perjalanan Dinas dan Pembayaran Hak Lainnya; dan

- h. Melaksanakan Tugas Kedinasan lain yang diberikan oleh Sekretaris Sesuai dengan Bidang Tugasnya.

5. Perencana Ahli Muda pada Sekretariat Dinas

Perencana Ahli Muda pada Sekretariat Dinas mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melaksanakan Penyusunan Rencana Strategis Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
- b. Melaksanakan Penyusunan Rencana Kegiatan Tahunan Dinas;
- c. Melaksanakan Verifikasi Internal Usulan Perencanaan Program dan Kegiatan;
- d. Melaksanakan Supervisi, Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan Dinas;
- e. Mengkoordinasikan Penyusunan Laporan Pelaksanaan Program dan Kegiatan Dinas;
- f. Mengumpulkan Dan Menganalisa Data Hasil Pelaksanaan Program dan Kegiatan di Bidang Ketenagakerjaan; dan
- g. Melaksanakan Tugas Kedinasan lain yang diberikan oleh Sekretaris Sesuai dengan Bidang Tugasnya.

6. Kepala Bidang Pemberdayaan Kelembagaan Masyarakat dan Ekonomi Desa

Kepala Bidang Pemberdayaan Kelembagaan Masyarakat dan Ekonomi Desa mempunyai tugas memimpin, mengoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan program dan kegiatan inovasi dan teknologi tepat guna, pembinaan ekonomi dan penanggulangan kemiskinan serta pembinaan kelembagaan masyarakat. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kepala Bidang Pemberdayaan Kelembagaan Masyarakat dan Ekonomi Desa melaksanakan fungsi :

- a. Penyiapan penyusunan perencanaan pelaksanaan fasilitasi, pembinaan umum dan koordinasi di bidang pendaftaran penduduk meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, pendataan penduduk, monitoring, evaluasi dan dokumentasi;
- b. Penyiapan perumusan kebijakan teknis di bidang fasilitasi penduduk, pindah datang penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, pendataan penduduk, monitoring, evaluasi dan dokumentasi;

- c. Pelaksanaan pembinaan umum dan koordinasi pelaksanaan pendaftaran penduduk meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, pendataan penduduk;
- d. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pendaftaran penduduk meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, pendataan penduduk di kabupaten;
- e. Pelaksanaan kebijakan di bidang fasilitasi pendaftaran penduduk meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, pendataan penduduk di kabupaten;
- f. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugasnya.

Bidang Pemberdayaan Kelembagaan Masyarakat dan Ekonomi Desa memiliki 3 Jabatan Fungsional yaitu:

- a. Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda pada Pemberdayaan Masyarakat dan Keswadayaan;
- b. Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda pada Inovasi dan Teknologi Tepat Guna;
- c. Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda pada Pembinaan Ekonomi dan Penanggulangan Kemiskinan.

6.1. Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda pada Pemberdayaan Masyarakat dan Keswadayaan mempunyai tugas:

- a. Menyusun rencana kegiatan pembinaan pemberdayaan masyarakat dan keswadayaan;
- b. Menyusun bahan kebijakan dan pedoman teknis pembinaan pemberdayaan masyarakat dan keswadayaan;
- c. Melaksanakan pengendalian dana bantuan dan program pengembangan pemberdayaan masyarakat;
- d. Melaksanakan pembinaan pemberdayaan masyarakat dan keswadayaan;
- e. Melaksanakan pembinaan administrasi dan fasilitasi program pengembangan pemberdayaan masyarakat dan keswadayaan;

- f. Melaksanakan kebijakan teknis operasional untuk membangun sinergitas antar pemberdayaan masyarakat dan keswadayaan;
- g. Melaksanakan monitoring, evaluasi, pelaporan dan pelaksanaan kegiatan pembinaan pemberdayaan dan keswadayaan; dan
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Kelembagaan Masyarakat dan Ekonomi Desa.

6.2. Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda pada Inovasi dan Teknologi Tepat Guna mempunyai tugas:

- a. Menyusun rencana kegiatan Inovasi dan teknologi tepat guna;
- b. Menyusun bahan kebijakan dan pedoman teknis pelaksanaan inovasi dan pendayagunaan teknologi tepat guna;
- c. Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi inovasi pendayagunaan teknologi tepat guna;
- d. Melaksanakan seleksi dan kompetisi inovasi pemberdayaan masyarakat dan teknologi tepat guna;
- e. Membangun jejaring dan kerjasama dengan para pihak untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam berinovasi dan mengembangkan teknologi tepat guna;
- f. Melaksanakan monitoring, evaluasi, pelaporan dan pelaksanaan kegiatan inovasi dan pendayagunaan teknologi tepat guna; dan
- g. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Kelembagaan Masyarakat dan Ekonomi Desa sesuai bidang tugasnya.

6.3. Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda pada Pembinaan Ekonomi dan Penanggulangan Kemiskinan mempunyai tugas:

- a. Menyusun rencana kegiatan pengembangan ekonomi dan penanggulangan kemiskinan;
- b. Menyusun bahan kebijakan dan pedoman pelaksanaan pemberdayaan di bidang pengembangan ekonomi dan penanggulangan kemiskinan;
- c. Menyusun strategi keberlangsungan program pemberdayaan pengembangan ekonomi dan penanggulangan kemiskinan;
- d. Melaksanakan kebijakan pemberdayaan dan pengembangan ekonomi serta penanggulangan kemiskinan;

- e. Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi program pemberdayaan dan pengembangan ekonomi, penanggulangan kemiskinan;
- f. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program pemberdayaan dan pengembangan ekonomi, penanggulangan kemiskinan;
- g. Menyusun dan mengendalikan pelaksanaan pedoman pemberdayaan Badan Usaha Milik Desa dan pengembangan Pasar Desa;
- h. Melaksanakan koordinasi dan pembinaan Badan Usaha Milik Desa dan meningkatkan daya saing pasar desa;
- i. Menyusun program terpadu pengembangan usaha ekonomi masyarakat;
- j. Melaksanakan monitoring, evaluasi, pelaporan dan pelaksanaan kegiatan pemberdayaan ekonomi masyarakat, penanggulangan kemiskinan dan program gotong royong; dan
- k. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Kelembagaan Masyarakat dan Ekonomi Desa sesuai bidang tugasnya.

7. Kepala Bidang Pembangunan dan Aset Desa

Kepala Bidang Pembangunan dan Aset Desa, mempunyai tugas memimpin, mengoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan program dan kegiatan di bidang pembangunan kawasan dan kerjasama desa, sumber pendapatan desa dan pengelolaan aset desa. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kepala Bidang Pembangunan dan Aset Desa menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan Penyusunan dan Koordinasi Perencanaan Program dan Kegiatan Pembangunan dan Aset Desa;
- b. Pelaksanaan Sinkronisasi Program Pembangunan Kawasan dan Kerjasama Desa, Sumber Pendapatan Desa dan Pengelolaan Aset Desa;
- c. Pengoordinasian Pembangunan Kawasan dan Kerjasama Desa, Sumber Pendapatan Desa dan Pengelolaan Aset Desa;
- d. Pengendalian Pelaksanaan Program dan Kegiatan Pembangunan Kawasan dan Kerjasama Desa, Sumber Pendapatan Desa dan Pengelolaan Aset Desa;
- e. Pengendalian Pelaksanaan Program dan Kegiatan Pengelolaan Sumber Daya Desa, Pendapatan Asli Desa, Alokasi Dana Desa, Bagi Hasil Pajak dan Retribusi;

- f. Pelaksanaan Koordinasi dan Fasilitasi Pembangunan Kawasan dan Kerjasama Desa, Sumber Pendapatan Desa dan Pengelolaan Aset Desa;
- g. Pelaksanaan Koordinasi dan Fasilitasi Pembangunan Kawasan dan Kerjasama Desa, Sumber Pendapatan Desa dan Pengelolaan Aset Desa;
- h. Pelaksanaan Koordinasi, Pembinaan dan Fasilitasi Pembangunan Kawasan dan Kerjasama Desa, Sumber Pendapatan Desa dan Pengelolaan Aset Desa;
- i. Pelaksanaan Monitoring, Evaluasi, dan Pelaporan Program Pembangunan Kawasan dan Kerjasama Desa, Sumber Pendapatan Desa dan Pengelolaan Aset Desa; dan
- j. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang Pembangunan dan Aset Desa, terdiri dari:

- a. Perencana Ahli Muda pada Pembangunan Kawasan dan Kerjasama Desa;
- b. Perencana Ahli Muda pada Pemberdayaan Sumber Pendapatan Desa.

7.1. Perencana Ahli Muda pada Pembangunan Kawasan dan Kerjasama Desa mempunyai tugas;

- a. Menyusun perencanaan pembangunan kawasan dan kerjasama desa;
- b. Menyusun bahan kebijakan dan pedoman teknis pembangunan kawasan dan kerjasama desa;
- c. Melaksanakan pengendalian pembangunan kawasan dan kerjasama desa;
- d. Melaksanakan pemberdayaan desa melalui penataan kawasan dan potensi desa;
- e. Melaksanakan pengembangan kawasan produk unggulan desa;
- f. Mengembangkan inovasi produk unggulan desa dengan program setiap desa terdapat satu produk unggulan dan kompetisi produk unggulan desa;
- g. Melaksanakan pembinaan, fasilitasi dan pengembangan jaringan usaha dan kerjasama produk unggulan desa;
- h. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan pemberdayaan kawasan dan kerjasama desa; dan
- i. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pembangunan dan Kerjasama Desa.

7.2. Perencana Ahli Muda pada Pemberdayaan Sumber Pendapatan Desa mempunyai tugas:

- a. Menyusun rencana kegiatan pemberdayaan sumber pendapatan desa;
- b. Menyusun bahan kebijakan pemberdayaan sumber pendapatan desa;
- c. Menyusun pedoman teknis bagi hasil pajak, retribusi sebagai sumber pendapatan Desa;
- d. Melaksanakan fasilitasi dan pembinaan administrasi pemberdayaan sumber pendapatan desa;
- e. Melaksanakan kebijakan dan kegiatan teknis di bidang pembinaan dan pengendalian pengelolaan pendapatan Desa;
- f. Melakukan monitoring, evaluasi, pelaporan, pelaksanaan kebijakan dan kegiatan teknis pendapatan Desa; dan
- g. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pembangunan dan Kerjasama Desa.

8. Kepala Bidang Bina Pemerintah Desa

Kepala Bidang Bina Pemerintah Desa, mempunyai tugas memimpin, mengoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan program dan kegiatan di bidang aparatur pemerintah desa, administrasi dan peraturan desa, perencanaan partisipatif dan anggaran desa. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kepala Bidang Bina Pemerintah Desa menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan perencanaan pemberdayaan aparatur pemerintahan desa, administrasi desa dan peraturan desa, bina perencanaan partisipatif dan anggaran desa;
- b. Perumusan kebijakan teknis pemberdayaan aparatur pemerintahan desa, administrasi desa peraturan desa, bina perencanaan partisipatif dan anggaran desa;
- c. Pelaksanaan sinkronisasi program dan kegiatan pemberdayaan aparatur pemerintahan desa, administrasi desa dan peraturan desa bina perencanaan partisipatif dan anggaran desa;
- d. Pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi pembentukan, pembiayaan dan pengelolaan dana aparatur pemerintahan desa, administrasi desa Peraturan Desa, bina perencanaan partisipatif dan anggaran desa;

- e. Pembinaan seleksi penjurangan calon perangkat desa dan Badan Permusyawaratan Desa;
- f. Pengoordinasian dan fasilitasi Tim/Panitia pemilihan kepala desa di tingkat Kabupaten;
- g. Pembinaan peningkatkan kinerja aparatur desa, penghargaan dan pemberian sanksi administratif aparatur desa dan kelembagaan pemerintah desa;
- h. Penyusunan bahan kebijakan pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa dan Badan Permusyawaratan Desa;
- i. Pengoordinasian pelaksanaan Evaluasi Desa/Kelurahan, Profil Desa/Kelurahan;
- j. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan program Pemberdayaan Pemerintahan Desa; dan
- k. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Bidang Bina Pemerintahan Desa terdiri dari:

- a. Analis Kebijakan Ahli Muda;
- b. Perencana Ahli Muda pada Bina Perencanaan Partisipatif dan Anggaran Desa;
- c. Analis Kepegawaian Ahli Muda.

8.1. Analis Kebijakan Ahli Muda mempunyai tugas:

- a. Menyusun rencana bahan pembinaan administrasi desa dan peraturan desa;
- b. Menyusun pedoman penyelenggaraan administrasi Desa dan peraturan desa;
- c. Melaksanakan melaksanakan pembinaan administrasi Desa dan peraturan desa;
- d. Menyusun pedoman, membina dan melaksanakan kegiatan Evaluasi Desa/Kelurahan, Profil Desa/ Kelurahan;
- e. Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi penyelenggaraan administrasi Desa dan penyusunan peraturan desa;
- f. Melaksanakan dan evaluasi desa dalam seleksi lomba desa dan/atau kompetisi Desa;
- g. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan administrasi Desa, evaluasi desa dan peraturan desa; dan

- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pemerintah Desa sesuai bidang tugasnya.

8.2. Perencana Ahli Muda pada Bina Perencanaan Partisipatif dan Anggaran Desa mempunyai tugas;

- a. Menyusun rencana kegiatan perencanaan partisipatif dan anggaran desa;
- b. Menyusun pedoman dan kebijakan teknis penyusunan Perencanaan dan Anggaran Desa;
- c. Melaksanakan proses penetapan perencanaan dan anggaran desa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Melaksanakan fasilitasi dan konsultasi penyusunan perencanaan partisipatif dan anggaran desa;
- e. Melaksanakan pembinaan perencanaan strategis, keberlanjutan program dan sinergis dengan dokumen perencanaan pemerintahan di atasnya;
- f. Melaksanakan pembinaan administrasi penyusunan perencanaan partisipatif dan anggaran desa;
- g. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan perencanaan partisipatif dan anggaran desa; dan
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pemerintah Desa sesuai bidang tugasnya.

8.3 Analis Kepegawaian Ahli Muda memiliki tugas:

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan pembinaan aparatur desa;
- b. Melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam rangka penjangkaran calon perangkat desa dan Badan Permusyawaratan Desa;
- c. Melaksanakan pembinaan teknis dalam rangka meningkatkan kompetensi aparatur desa;
- d. Melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur desa;
- e. Melaksanakan koordinasi, fasilitasi konsultasi pemilihan kepala desa;
- f. Menghimpun dan mengolah data Aparatur desa dan Badan Permusyawaratan Desa;
- g. Melaksanakan evaluasi dan penyusunan laporan tentang aparatur desa;
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pemerintah Desa sesuai bidang tugasnya.

2.5 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik melakukan Pelayanan Publik berupa fasilitasi pembinaan kegiatan yang dilaksanakan oleh Bidang-bidang meliputi:

1. Fasilitasi Sarana dan Prasarana Desa;
2. Fasilitasi Pembangunan Kawasan Perdesaan;
3. Fasilitasi Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Desa;
4. Penyelenggaraan Pemilihan, Pengangkatan dan Pemberhentian Kepala Desa;
5. Fasilitasi Manajemen Pemerintahan Desa;
6. Pembinaan Peningkatan Kapasitas Anggota BPD;
7. Fasilitasi Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa;
8. Pembinaan dan Pemberdayaan BUMDes dan Lembaga Kerja Sama Antar Desa;
9. Fasilitasi Evaluasi Perkembangan Desa serta Lomba Desa dan Kelurahan;
10. Fasilitasi Penyusunan Profil Desa;
11. Fasilitasi Pengelolaan Aset Desa;
12. Fasilitasi Penyusunan Perencanaan Pembangunan Desa;
13. Fasilitasi Penyusunan Produk Hukum Desa;
14. Evaluasi dan Pengawasan Peraturan Desa;
15. Fasilitasi Pengelolaan Keuangan Desa;
16. Peningkatan Kapasitas Kelembagaan Lembaga Kemasyarakatan Desa/Kelurahan (RT, RW, PKK, Posyandu, LPM, dan Karang Taruna), Lembaga Adat Desa/Kelurahan dan Masyarakat Hukum Adat;
17. Fasilitasi Pengembangan Usaha Ekonomi Masyarakat dan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Desa;
18. Fasilitasi Pemerintah Desa dalam Pemanfaatan Teknologi Tepat Guna;
19. Fasilitasi Bulan Bhakti Gotong Royong Masyarakat;
20. Fasilitasi Tim Penggerak PKK dalam Penyelenggaraan Gerakan Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Keluarga;

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Kepuasan Masyarakat

3.1.1 Definisi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut Kepman PAN nomor 25 tahun 2004, kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat dan aspek pelayanan lainnya. Kepuasan masyarakat juga mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*)

3.1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN no. 25 tahun 2004).

Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan

tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

3.1.3 Mutu Pelayanan Publik

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku. Sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan;
2. Mendapat pelayanan yang wajar;
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih;
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

3.2 Pelaksana SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

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

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

3.3 Teknik Survei

Penelitian Survei merupakan penelitian yang mengumpulkan informasi dari suatu sampel dengan menanyakan melalui angket atau interview supaya nantinya menggambarkan berbagai aspek dari populasi (Faenkel dan Wallen, 1990). Survei merupakan salah satu jenis penelitian yang banyak dilakukan oleh peneliti dalam bidang sosiologi, bisnis, politik, pemerintahan dan pendidikan.

Survei dibedakan dari percobaan eksperimen yang lebih banyak dilakukan dalam peneliti ilmu – ilmu pengetahuan alam (*natural sciencies*). Kalau dalam percobaan si peneliti dapat mengatur atau memberikan perlakuan (*treatment*) tertentu pada variabel, maka dalam penelitian Survei si peneliti hanya bertindak sebagai pengamat dan tidak boleh sama sekali mempengaruhi terjadinya data atau variabel yang dikerjakan oleh pelaksana Survei hanyalah mencatat data seperti apa adanya dan kemudian berusaha menganalisis dan menginterpretasikan data tersebut untuk kemudian mengambil kesimpulan dari padanya.

3.4 Teknik Sampling

Terdapat beberapa pertanyaan tentang berapa besar sampel yang diperlukan dalam sebuah survei. Salah satu penentuan adalah dengan menggunakan tabel yang disusun oleh Krejcie dan Morgan sebagaimana terdapat dalam *Determining sampel size for research activities. Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610. Dalam kegiatan Survei ini, teknik pengambilan sampel menggunakan metode Krejcie and Morgan, dengan tingkat keakuratan dalam penelitian ditetapkan dalam angka *margin of error* (MoE) sebesar 5%, atau dengan akurasi kepercayaan sebesar 95%. Dengan *margin error* 5% tersebut maka kemudian ditentukan jumlah responden dengan menggunakan rumus :

$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot p \cdot (1 - p)}{(MoE^2 \cdot (N - 1)) + (\chi^2 \cdot p \cdot (1 - p))}$$

dimana:

- N = Ukuran populasi (Jumlah Peserta didik PUD, PNF, SD dan SMP Kab. Probolinggo tahun ajaran 2017/2018)
- X^2 = Nilai *chi-square* pada derajat bebas 1 dan tingkat kepercayaan 95%
- N = Ukuran Sampel Penelitian
- P = Proporsi kepuasan (karena penelitian awal diasumsikan 0.5)
- MoE = *Margin of Error*, yaitu persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi.

3.5 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Indikator-indikator yang telah ditentukan dituangkan kedalam kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya dilakukan pengukuran kepuasan Masyarakat menggunakan bantuan SPSS dan *Excel*.

Pengukuran yang digunakan dalam penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yaitu menggunakan pengukuran dengan Grafik.

Pengukuran tingkat kepuasan Masyarakat dengan grafik mempunyai tampilan yang lebih mudah untuk dipahami dan diinterpretasikan, apalagi jika

dipergunakan untuk melakukan perbandingan dua atau lebih jasa atau produk yang ada. Metode pengukuran kepuasan Masyarakat mempergunakan grafik antara lain : Diagram Radar, *Semantic Differential*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Multi Dimensional Scaling (MDS)*, dan *Categorical Analysis*.

Dalam aplikasinya, pengukuran kepuasan Masyarakat dengan metode indeks dan grafik saling melengkapi, sedangkan uji statistiknya dibuktikan melalui uji t. Dalam pengkajian kepuasan Masyarakat ini dipergunakan pengukuran kepuasan Masyarakat dengan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan diagram Radar karena metode ini yang paling banyak diaplikasikan.

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode pengukuran kepuasan Masyarakat yang populer dan banyak diaplikasikan pada perusahaan-perusahaan besar. Metode ini dapat diaplikasikan untuk membandingkan tingkat kepuasan dua jasa atau produk, maupun dapat melihat perkembangan tingkat kepuasan Masyarakat akan sebuah jasa atau produk dari waktu ke waktu. Tata cara pengukuran dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* :

1. Mengukur tingkat kepentingan (Harapan) Masyarakat dan tingkat kepuasan (Persepsi) Masyarakat terhadap setiap indikator yang mempengaruhi kepuasan Masyarakat dengan menggunakan skala. Skala yang biasa dipergunakan adalah skala *Linkert*.
2. Melakukan perhitungan rata-rata skor kepentingan (harapan) dan rata-rata skor kepuasan (persepsi) masing-masing indikator.
3. *Importance weighting factor* diperoleh dari skor masing-masing indikator dibagi total kepentingan seluruh indikator.
4. *Weighted score* diperoleh dari perkalian *importance weighting factor* dengan skor kepuasan masing-masing indikator.
5. *Weighted average* diperoleh dari penjumlahan *weighted score* seluruh indikator.
6. *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh dari pembagian *weighted average* dengan skala maksimum yang dipergunakan, dalam hal ini skala 4. Untuk tingkat kepentingan digunakan skala Linkert 4 tingkat yaitu:

1. Sangat Tidak Puas (STP) dengan skor 1
2. Tidak Puas (TP) dengan skor 2
3. Puas (P) dengan skor 3
4. Sangat Puas (SP) dengan skor 4

1) Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan Masyarakat dipergunakan untuk melihat sejauh mana tingkat persepsi Masyarakat terhadap indikator mutu pelayanan perusahaan. Menurut Rangkuti (2001), perhitungan indeks persepsi Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = [(\text{frek. stp} \times 1) + (\text{frek. tp} \times 2) + (\text{frek. p} \times 3) + (\text{frek. sp})]:4$$

dimana :

1. Frek = frekuensi
2. St = sangat tidak puas
3. Tp = tidak puas
4. P = puas
5. Sp = sangat puas

2) Indeks Tingkat Kepuasan

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi PerUnsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Unsur Tertimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Hasil dari perhitungan Indeks Tingkat kepuasan dapat ditampilkan dalam beberapa bentuk konversi misalnya seperti yang terdapat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1 Konversi Nilai SKM

Nilai Interval SKM	Konversi Bentuk %	Konversi Bentuk Nilai Huruf	Konversi Bentuk Skala Kualitas
1.00 – 1.75	25% - 43.75%	D	Tidak Baik
1.76 – 2.50	43.76% - 62.50%	C	Kurang Baik
2.51 – 3.25	62.51% - 81.25%	B	Baik
3.26 – 4.00	81.26% - 100%	A	Sangat Baik

BAB IV METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Metode Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik adalah sebagai :

4.1. Penelitian Awal

Tahap penelitian awal terdiri dari tahap konsolidasi dan persiapan survei lapangan. Pada tahap konsolidasi, konsultan mengkonfirmasi ruang lingkup survei kepada pengguna jasa. Sekaligus mengajukan rancangan kegiatan survei (persiapan survei) yang meliputi :

1. Unsur Penelitian

Unsur utama dalam survei ini mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

- a. Persyaratan
- b. Prosedur
- c. Waktu Pelayanan
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Maklumat Pelayanan
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

2. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner dibagi menjadi 2 bagian:

a. Identitas Responden

Bagian ini berisi data identitas responden, digunakan untuk proses QC dan pengelompokan responden. Data identitas Responden meliputi : Nama, usia, jenis kelamin, alamat termasuk kelurahan dan kecamatan, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden.

b. Pendapat Masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 variabel indikator utama yang mengacu pada Peraturan

Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti yang tercantum di point I di atas.

Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Puas
- 2) TP : Tidak Puas
- 3) P : Puas
- 4) SP : Sangat Puas

4.2. Teknik Sampling

Teknik yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat dalam menentukan sampling yaitu menggunakan tabel Krejcie dan Morgan sebagaimana dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Teknik Sampling Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber : Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta : Salemba Empat, p. 159.

Dari daftar tabel 2. Krejcie dan Morgan maka dengan ini ditentukan total sampel sebanyak 32 dari populasi 35. Dapat diketahui bahwa total dari populasi tersebut di dapat dari masyarakat yang sedang meminta layanan atau sedang mengikuti kegiatan yang diadakan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang berada di wilayah Kabupaten Gresik.

4.3. Teknik Analisa Data

Berdasarkan teori analisis data maka peneliti menggunakan Teknik Analisis Data deskripsi kuantitatif.

4.4. Pelaporan Hasil.

Pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik meliputi:

- Gambaran umum Karakteristik Responden yang terdiri dari : Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan Pekerjaan.
- Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kabupaten Gresik.



BAB V ANALISIS DATA

5.1 Jumlah Populasi dan Pengambilan Sampel

Jumlah populasi pengguna pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa diambil berdasarkan asumsi jumlah pengguna pelayanan dengan pengambilan sampel dilakukan menggunakan pendekatan chi-square dengan perhitungan:

$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot p \cdot (1 - p)}{(MoE^2 \cdot (N - 1)) + (\chi^2 \cdot p \cdot (1 - p))}$$

dimana:

N = Ukuran populasi

χ^2 = Nilai chi-square pada derajat bebas 1 dan tingkat kepercayaan 95%

n = Ukuran Sampel Penelitian

p = Proporsi kepuasan (karena penelitian awal diasumsikan 0.5)

MoE = *Margin of Error*, yaitu persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi

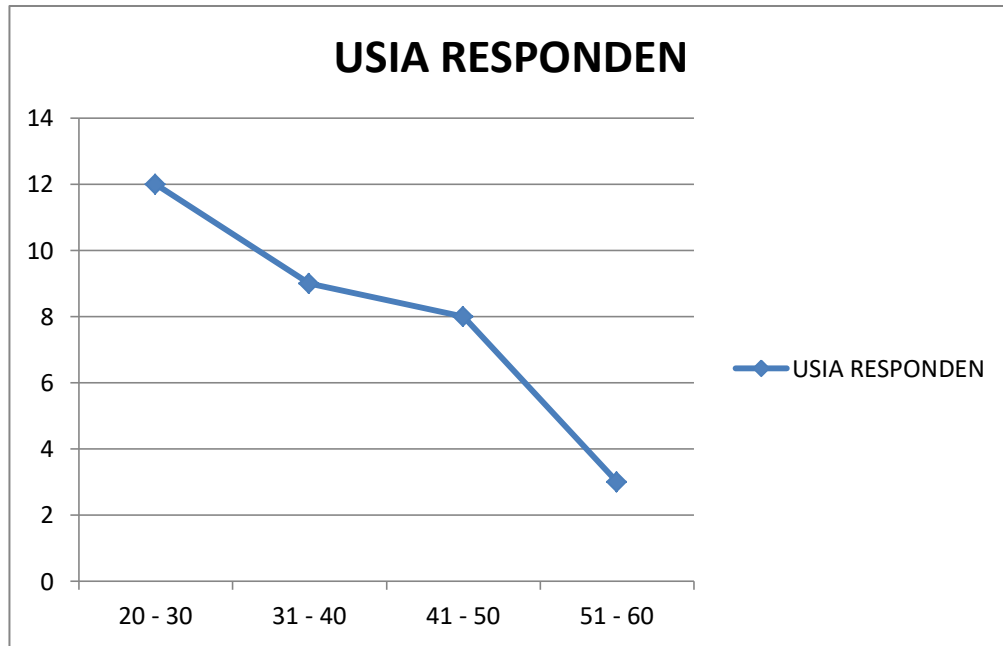
Sehingga ditemukan jumlah sampel Responden adalah 32 Responden dari 35 Populasi.

5.2 Karakteristik Responden

Hasil dari pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik Tahun 2022 dari sisi karakteristik responden adalah sebagai berikut :

5.2.1. Karakteristik Usia Responden

Hasil dari pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Tahun 2022 dari sisi karakteristik responden adalah sebagai berikut:

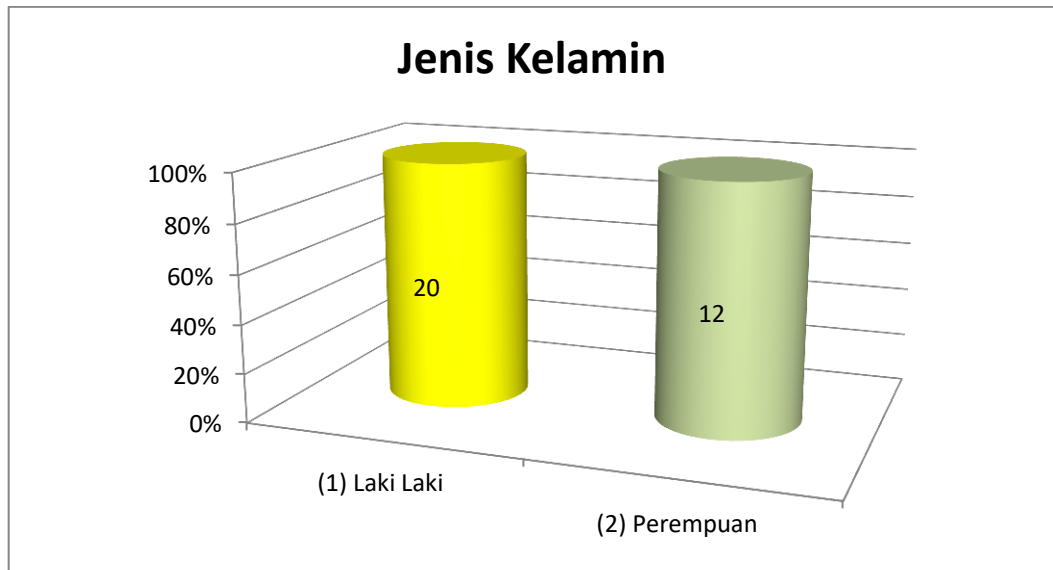


Gambar 1 Histogram Usia Responden

Usia responden termuda adalah 20 tahun sedangkan tertua adalah 56 tahun, sedangkan rata-rata usia responden adalah 26 tahun.

Frekuensi terbanyak usia responden di rentang usia 20 - 30 tahun sebanyak 12 responden dengan prosentase 37.5%, selanjutnya dengan frekuensi terbanyak kedua yaitu usia responden di rentang usia 31 - 40 tahun dengan total sebanyak 9 responden dengan prosentase sebanyak 28.13%, sedangkan frekuensi terbanyak ketiga yaitu dari usia responden antara 41-50 tahun sebanyak 8 responden dengan prosentase 25% dan frekuensi terendah yaitu antara usia 51-60 tahun sebanyak 3 responden dengan prosentase 9.38%.

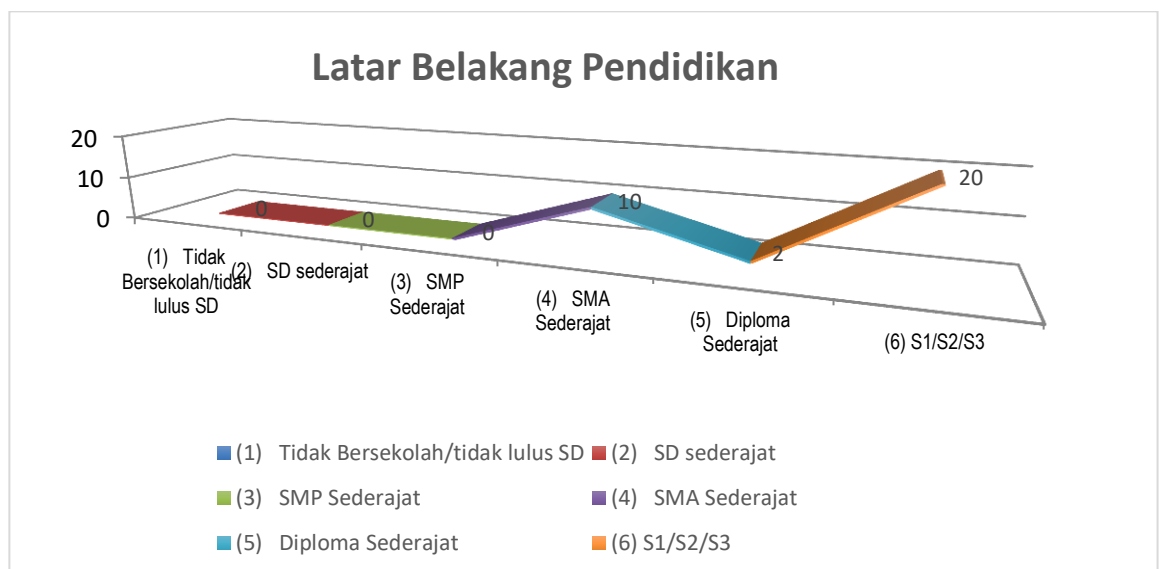
5.2.2. Karakteristik Jenis Kelamin Responden



Gambar 2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki sejumlah 20 responden dengan nilai presentasi 62.5% dari total responden sedangkan Perempuan sejumlah 12 Responden dengan nilai presentasi 37.5%.

5.2.3. Karakteristik Latar Belakang Pendidikan Responden

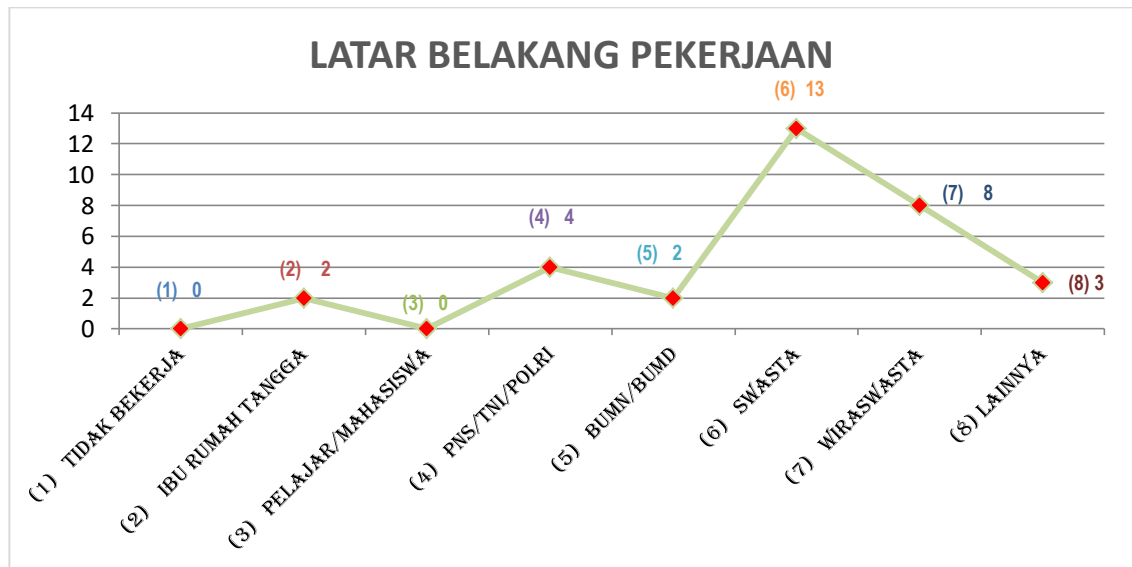


Gambar 3 Karakteristik Latar Belakang Pendidikan Responden

Dari 32 responden yang menjadi obyek Survei, terbanyak berlatar pendidikan lulus S1/S2/S3 sejumlah 20 responden dengan prosentase 63%.

kemudian tingkat SMA sederajat sebanyak 10 orang dengan prosentase 31% dan latar belakang pendidikan terakhir yaitu Diploma sederajat sebanyak 6% dengan jumlah 2 responden.

5.2.4. Karakteristik Pekerjaan Responden



Gambar 4 Karakteristik Pekerjaan Responden

Latar belakang pekerjaan responden yang paling banyak yaitu Swasta sebanyak 13 responden dengan prosentase 41%, latar belakang responden paling banyak kedua yaitu Wiraswasta sebanyak 8 responden dengan prosentase 25%, pada latar belakang responden terbanyak ketiga diduduki oleh PNS/TNI/Polri dengan prosentase 13% sebanyak 4 responden. Responden yang menduduki urutan ke empat yaitu Lainnya dengan total responden sebanyak 3 responden dan prosentase 9% sedangkan jumlah responden paling rendah sebanyak 2 responden dan prosentase 6% diduduki oleh latar belakang Ibu rumah tangga dan Pegawai BUMN/BUMD.

5.3. Pengolahan Data

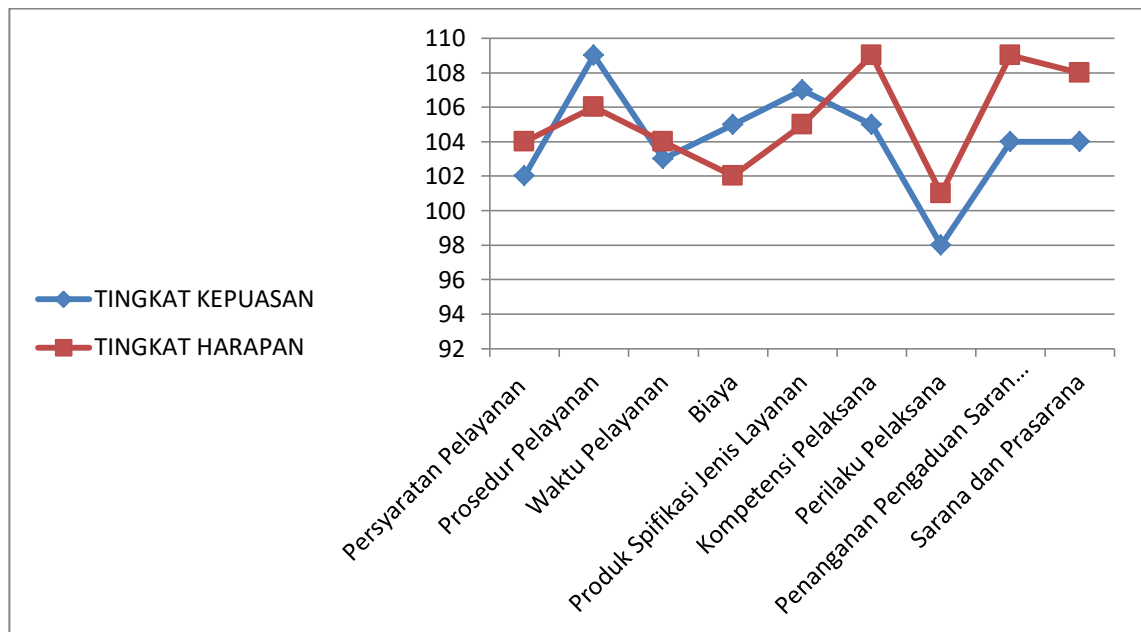
1. Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat maka dapat diperoleh Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing

Unsur Pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan dari hasil Survei dan perhitungan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel.3
 Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan



Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, periode 2022.

Dari tabel.3 Jumlah nilai per unsur pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik yang memiliki jumlah nilai tertinggi yaitu dari unsur Prosedur dengan jumlah nilai 109. Nilai tinggi ke dua yaitu unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan jumlah nilai sebesar 107, unsur Kompetensi Pelaksana dan unsur Biaya menduduki ke tiga dan ke empat dengan jumlah nilai 105. Yang menempati posisi ke lima dan ke enam yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta unsur Sarana dan Prasarana dengan jumlah nilai sebesar 104 dan ke tujuh yaitu dari unsur Waktu penyelesaian sebesar 103 dan unsur Persyaratan menduduki posisi ke delapan dengan jumlah nilai sebesar 102. Unsur Perilaku Pelaksana menduduki urutan terendah dengan jumlah nilai 98. Sedangkan pada tingkat harapan bahwa yang memiliki nilai tertinggi yaitu unsur Kompetensi Pelaksana dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

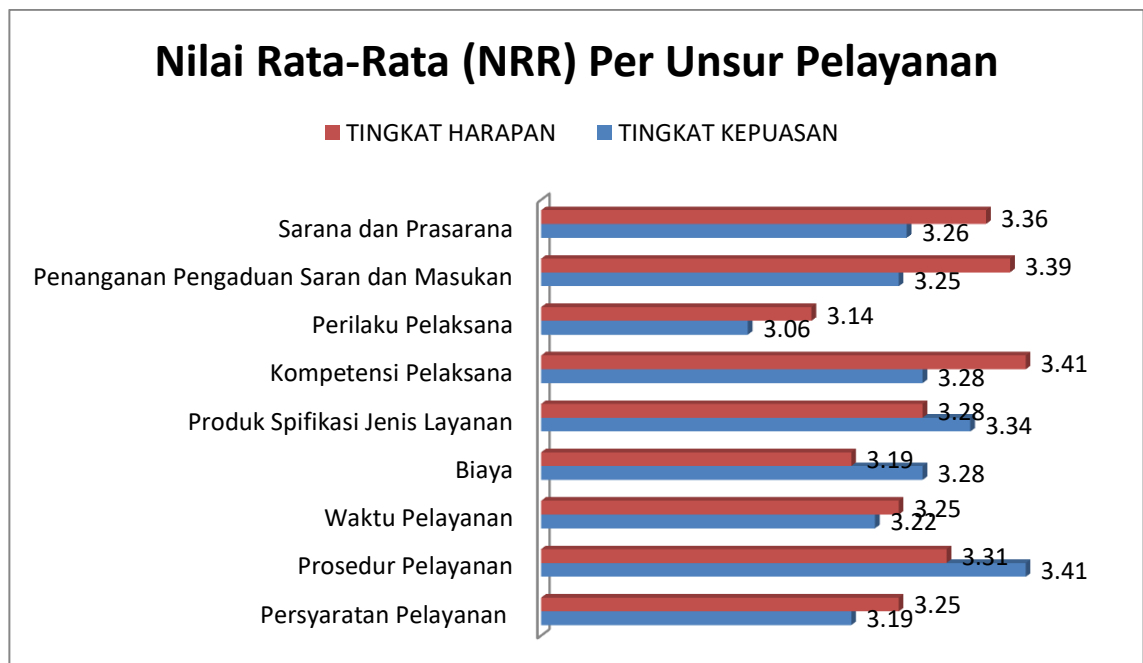
dengan jumlah nilai 109 dan nilai terendah yaitu dari unsur Perilaku Pelaksana dengan jumlah nilai 101.

2. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan

NRR per Unsur Pelayanana dalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi Nilai Responden (32 responden).

Adapun NRR Per Unsur Pelayanan dari hasil Survei dan perhitungan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel.4
Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan



Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, periode 2022.

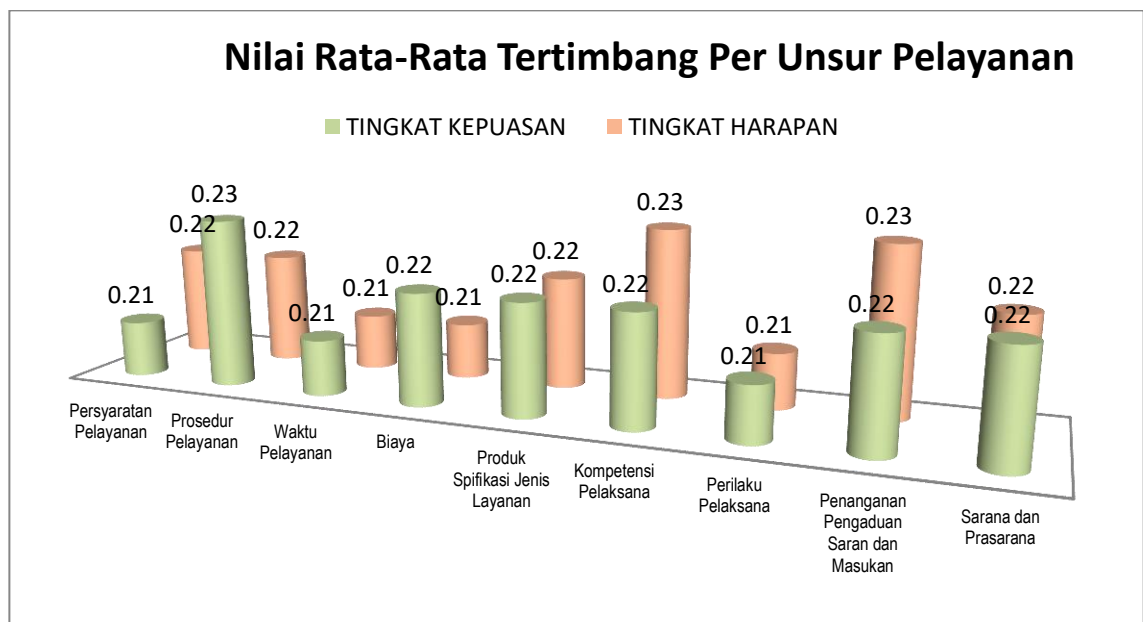
Dari tabel. 4 Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan dapat diketahui bahwa nilai paling tertinggi yaitu unsur Prosedur dengan nilai rata-rata sebesar 3.41, nilai besar kedua yaitu dari unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3.34. Unsur Biaya dan unsur Kompetensi Pelaksanaan menduduki posisi ketiga dan keempat dengan nilai rata-rata sebesar 3.28. Yang menduduki urutan kelima yaitu unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata sebesar 3.26. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan dengan nilai rata-rata sebesar 3.25 menduduki urutan keenam. Sedangkan unsur Waktu Penyelesaian menduduki di urutan ketujuh

dengan nilai rata-rata sebesar 3.22. Unsur Persyaratan menduduki urutan kedelapan dengan nilai rata-rata sebesar 3.19 dan nilai terendah dari unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai rata-rata sebesar 3.06. Sedangkan pada tingkat harapan bahwa nilai tertinggi yaitu dari unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai rata-rata sebesar 3.41 dan menduduki nilai terendah yaitu unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai rata-rata sebesar 3.14.

3. Nilai Rata-Rata Tertimbang per Unsur Pelayanan

Untuk mengetahui NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR Per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,111. Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan dari hasil Survei dan perhitungan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel. 5
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan



Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, periode 2022.

Dapat diketahui hasil dari tabel.5 Nilai Rata-Rata Tertimbang per Unsur Pelayanan maka jumlah nilai tertinggi dari urutan kesatu yaitu unsur Prosedur sebesar 0.23. Urutan kedua sampai dengan urutan keenam dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar 0.22 diduduki oleh unsur Biaya, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksanaan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta unsur Sarana dan Prasarana. Yang menduduki urutan ketujuh sampai dengan kesembilan yaitu unsur Persyaratan, Waktu penyelesaian dan

unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai tertimbang sebesar 0.21. Sedangkan pada tingkat harapan bahwa unsur Kompetensi pelaksana dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapat nilai rata-rata tertimbang sebesar 0.23 dan yang mendapat nilai terendah yaitu unsur Waktu Penyelesaian, Biaya dan unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar 0.21. Sehingga dapat diketahui bahwa nilai BNRT dari unsur pelayanan yaitu :

$$\begin{aligned}
 \text{BNRT} &= 1/\text{Jumlah pertanyaan Unsur Kepuasan} \\
 &= 1/15 \\
 &= 0,067
 \end{aligned}$$

Sehingga dapat diketahui dari rumus tersebut, Nilai BNRT dari unsur pelayanan sebesar 0,067.

4. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);

Indeks Kepuasan Masyarakat pada indicator yang bersifat umum. Dari hasil Survei dan perhitungan didapatkan hasil sebagai berikut:

Nilai tingkat kepuasan dan tingkat harapan/kepentingan masyarakat didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada tabel.5) dengan nilai dasar 25.

$$\begin{aligned}
 \text{IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 3,91 \times 25 \\
 &= 97,80
 \end{aligned}$$

IKM	97.80
IKM Skala 4	3.91
Mutu Pelayanan	A
Kinerja	Sangat Baik

Untuk lebih mempermudah dan memperjelas dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan Konversi Indeks dapat dilihat dengan jelas menggunakan tabel dibawah ini:

Tabel.6
 Konevrsi Indeks

Nilai Persepsi	Interval IKP	Interval Konversi IKP	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 – 100.00	A	Sangat Baik

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, periode 2022.

Sehingga dari perhitungan indeks kepuasan pengguna pelayanan, dapat dilihat pada tabel 6. Konversi Indeks, maka dengan ini indeks kepuasan pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan dan Desa masuk di kategori A, yang berarti kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam kategori “Sangat Baik”.

Untuk mengetahui persentase dari indeks kepuasan masyarakat maka dapat dilihat pada tabel.7 dibawah ini:

Tabel 7.
 Persentase Indeks Kepuasan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Persentase (%)
1	Persyaratan	1.04	104.2%
2	Prosedur	0.93	93.2%
3	Waktu Penyelesaian	0.96	95.6%
4	Biaya	0.95	95.3%
5	Produk spesifikasi Jenis pelayanan	0.97	96.6%
6	Kompetensi Pelaksanaan	0.93	93.5%
7	Perilaku Pelaksana	1.00	100.3%
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	0.97	97.4%
9	Sarana dan Prasarana	0.99	99.4%

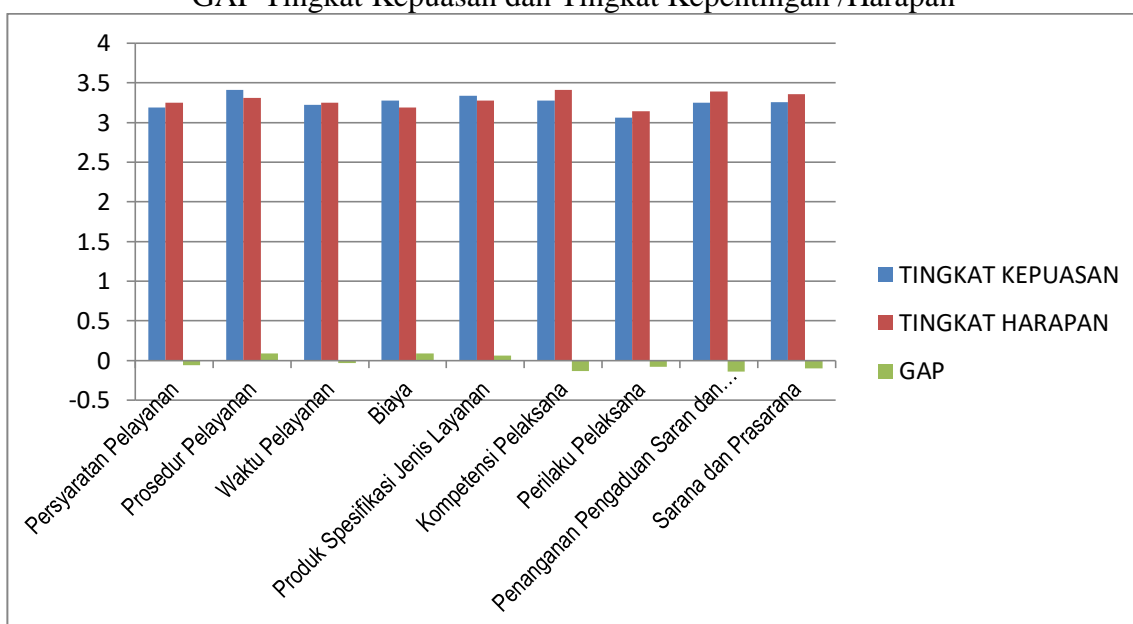
Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, periode 2022.

Dapat diketahui dari hasil Survei kepuasan masyarakat dalam tabel.7 tentang persentase kepuasan masyarakat bahwa nilai tertinggi yaitu unsur Persyaratan dengan persentase 104.2%, dan nilai terendah yaitu dari unsur Prosedur dengan persentase 93.2%.

5. GAP Analisa

Dari hasil survey dan perhitungan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 8.
 GAP Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan /Harapan



Sumber : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, periode 2022.

NO	UNSUR PELAYANAN	TINGKAT KEPUASAN	TINGKAT HARAPAN	GAP
1	Persyaratan Pelayanan	3.19	3.25	-0.06
2	Prosedur Pelayanan	3.41	3.31	0.09
3	Waktu Pelayanan	3.22	3.25	-0.03
4	Biaya	3.28	3.19	0.09
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.34	3.28	0.06
6	Kompetensi Pelaksana	3.28	3.41	-0.13
7	Perilaku Pelaksana	3.06	3.14	-0.08
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.25	3.39	-0.14
9	Sarana dan Prasarana	3.26	3.36	-0.10

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, periode 2022.

Pada tabel 8 tersebut di atas bahwa GAP yang menjadi perhatian adalah pada unsur yang bersifat umum yaitu unsur Persyaratan Pelayanan, unsur Waktu Pelayanan, unsur Kompetensi Pelaksana, unsur Prilaku Pelaksana, unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan serta unsur Sarana dan Prasarana. Pada unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan dengan nilai GAP sebesar -0.14. yang menduduki urutan kedua ialah unsur Kompetensi Pelaksana sebesar -0.13. Unsur Sarana dan Prasana menduduki urutan ketiga dengan nilai GAP sebesar -0.10. Unsur Perilaku Pelaksana mendapat nilai GAP sebesar -0.08 menduduki urutan keempat sedangkan unsur Persyaratan Pelayanan menduduki urutan kelima dengan nilai GAP -0.06, dan yang menduduki urutan terakhir yaitu unsur Waktu Pelayanan dengan nilai GAP sebesar -0.03. Sedangkan GAP yang ada di masing-masing unit relatif kecil yaitu unsur Prosedur Pelayanan, unsur Biaya dan unsur Produk spesifikasi Jenis Layanan. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapat nilai GAP sebesar 0.06, unsur Prosedur Pelayanan dan unsur Biaya mendapat nilai sebesar 0.09.

BAB VI KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

6.1. Kesimpulan

Dari hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Jumlah nilai per unsur pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik yang memiliki jumlah nilai tertinggi yaitu dari unsur Prosedur dengan jumlah nilai 109. Unsur Perilaku Pelaksana menduduki urutan terendah dengan jumlah nilai 98. Tingkat harapan bahwa yang memiliki nilai tertinggi yaitu unsur Kompetensi Pelaksana dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan jumlah nilai 109 dan nilai terendah yaitu dari unsur Perilaku Pelaksana dengan jumlah nilai 101.
2. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan dapat diketahui bahwa nilai paling tertinggi yaitu unsur Prosedur dengan nilai rata-rata sebesar 3.41. nilai terendah dari unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai rata-rata sebesar 3.06. Sedangkan pada tingkat harapan bahwa nilai tertinggi yaitu dari unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai rata-rata sebesar 3.41 dan menduduki nilai terendah yaitu unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai rata-rata sebesar 3.14.
3. Nilai Rata-Rata Tertimbang per Unsur Pelayanan maka jumlah nilai tertinggi dari urutan kesatu yaitu unsur Prosedur sebesar 0.23. Yang menduduki urutan ketujuh sampai dengan kesembilan yaitu unsur Persyaratan, Waktu penyelesaian dan unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai tertimbang sebesar 0.21. Sedangkan pada tingkat harapan bahwa unsur Kompetensi pelaksana dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapat nilai rata-rata tertimbang sebesar 0.23 dan yang mendapat nilai terendah yaitu unsur Waktu Penyelesaian, Biaya dan unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar 0.21.
4. Nilai tingkat kepuasan dan tingkat harapan/kepentingan masyarakat didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang dengan nilai dasar 25.

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,91 \times 25 \\ &= 97,80 \end{aligned}$$

IKM	97.80
IKM Skala 4	3.91
Mutu Pelayanan	A
Kinerja	Sangat Baik

Nilai Persepsi	Interval IKP	Interval Konversi IKP	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 – 100.00	A	Sangat Baik

Perhitungan indeks kepuasan pengguna pelayanan menggunakan Konversi Indeks, maka dengan ini indeks kepuasan pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan dan Desa masuk di kategori A, yang berarti kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam kategori “Sangat Baik”.

5. Pada unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan dengan nilai GAP sebesar -0.14. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapat nilai GAP sebesar 0.06, unsur Prosedur Pelayanan dan unsur Biaya mendapat nilai sebesar 0.09.

6.2. Rencana Tindak Lanjut

1. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima maka diperlukan komitmen yang kuat oleh pengambil keputusan, pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan public untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas.
2. Petugas pelayanann hendaknya selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan.

3. Perbaikan sarana dan prasarana juga diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, langkah-langkah yang dapat dilakukan antara lain yaitu:
 - a. Menempatkan petugas penerima tamu (receptionis) yang berpengalaman dibidangnya di ruang tunggu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
 - b. Memberikan penghargaan kepada tugas yang memiliki tingkat kedisiplinan tinggi dan memberikan sanksi/teguran sesuai peraturan kepegawaian kepada petugas yang tingkat kedisiplinannya rendah.
4. Memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan berkesinambungan.
5. Berdasarkan hasil survei yang meliputi 9 unsur pelayanan, dari kesembilan unsur pelayanan yang diberikan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik sudah sangat baik. Terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan melampaui dari tingkat harapan yang diberikan masyarakat.

Dari data tersebut maka kinerja pegawai dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik lebih ditingkatkan kembali.

Gresik, 30 Juni 2022

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA**



Drs. ABU HASSAN, S.H., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19670706 199302 1 003

NO Kuisisioner	Identitas Responden									Tingkat Kepuasan														
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15
1	Hikam Mutafah	Banjarsari	20	1	081235771254	5	4	6		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Muslimah	Banjarsari	37	2	081335001709	3	4	2		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Sulis Setya Wati	Dungus	29	2	081259191686	1	4	6		2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3
4	Andris R.	Dungus	32	1	081231000829	2	4	6		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	M. Jawwaz	Cerme	29	1	081213732299	2	6	6		4	4	2	2	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3
6	M. Syarifuddin	Cerme	26	1	081559577883	1	6	6		4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	4
7	Setyarini Fauzia	Dungus	26	2	081240828340	3	6	6		4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3
8	Rizqi A.P	Pongangan	28	1	082338544565	2	6	6		3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	2	4
9	Maksum	Cerme	45	1	081230719881	4	4	7		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	Miftakhudin	Ujung Pangkah	44	1	081230087819	3	6	7		3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
11	Sudar	Kebomas	40	1	087759562085	5	6	6		3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	Kusnadi	Klangonan	49	1	081236716525	4	4	7		3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	Hery P.	Peganden	27	1	088195260118	6	6	6		3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2
14	Parno	Kedamean	53	1	081650423181	6	6	7		3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3
15	Faiz	Padeg	30	1	088235951696	4	6	8		3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
16	Mustofah	Padeg	35	1	081284205079	3	6	7		3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3
17	Adita Ernawati	Manyar	32	2	081330583315	6	6	5		3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
18	Mukhlis Putra	Kebomas	31	1	087749561325	6	6	7		4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
19	Sri Sukistyawati	Simpang Mas GKB	48	2	085643201908	4	4	4		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	Andi Gumilang	Glatik Ujung Pangkah	32	1	085604405013	4	4	7		3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
21	Siti Aminah	Putat Lor	32	2	085732125886	4	4	8		3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4
22	Dwiki Fathoni	Boboh	31	1	08113535368	5	5	6		2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
23	Diah Permata Sari	Jalan Awikoen tama	48	2	081331313819	6	6	4		3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	Zaufi Subagya	Cerme kidul	35	1	081615001613	3	6	4		3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
25	Tyon Nasution	Manyar	49	1	081331155338	3	6	6		4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4
26	Arif Purwanto	Dukun	52	1	08584037353	6	6	7		3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
27	Umi Jumaiyah	Perum Griya Kembangan	56	2	081257213423	6	5	5		3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	4	3	3	3
28	Ardi Setiawan	Dahanrejo	26	1	083831996925	3	6	8		4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	Luluk Purwaningsih	Kebomas	42	2	085648937315	5	6	4		3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4
30	Azizah Nur Aini	Jalan Sunan Prapen Kebomas	27	2	083830935433	5	6	6		2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3
31	Rima Rifqiyah	Bunder	28	2	089661339211	4	6	6		3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4
32	Indira Ayunita	Benjeng	29	2	08815269810	3	4	2		3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3
Jumlah										102	109	105	101	105	107	105	106	90	97	111	101	105	103	108
Rata Rata										3.19	3.41	3.28	3.16	3.28	3.34	3.28	3.31	2.81	3.03	3.47	3.16	3.28	3.22	3.38
Indeks										0.21	0.23	0.22	0.21	0.22	0.22	0.22	0.22	0.19	0.20	0.23	0.21	0.22	0.21	0.23
Rata-Rata Per Var										3.19	3.41	3.22		3.28	3.34	3.28	3.06		3.25		3.26			

NO Kuisisioner	Identitas Responden								Tingkat Harapan															
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15
1	Hikam Mutafah	Banjarsari	20	1	081235771254	5	4	6		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Muslimah	Banjarsari	37	2	081335001709	3	4	2		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Sulis Setya Wati	Dungus	29	2	081259191686	1	4	6		4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4
4	Andris R.	Dungus	32	1	081231000829	2	4	6		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	M. Jawwaz	Cerme	29	1	081213732299	2	6	6		3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
6	M. Syarifuddin	Cerme	26	1	081559577883	1	6	6		3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	2
7	Setyarini Fauzia	Dungus	26	2	081240828340	3	6	6		3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
8	Rizqi A.P	Pongangan	28	1	082338544565	2	6	6		4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Maksum	Cerme	45	1	081230719881	4	4	7		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	Miftakhudin	Ujung Pangkah	44	1	081230087819	3	6	7		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	Sudar	Kebomas	40	1	087759562085	5	6	6		4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
12	Kusnadi	Klangonan	49	1	081236716525	4	4	7		3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
13	Hery P.	Peganden	27	1	088195260118	6	6	6		4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	Parno	Kedamean	53	1	081650423181	6	6	7		4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	Faiz	Padeg	30	1	088235951696	4	6	8		3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
16	Mustofah	Padeg	35	1	081284205079	3	6	7		3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3
17	Adita Ernawati	Manyar	32	2	081330583315	6	6	5		3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
18	Mukhlis Putra	Kebomas	31	1	087749561325	6	6	7		3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
19	Sri Sukistyawati	Simpang Mas GKB	48	2	085643201908	4	4	4		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	Andi Gumilang	Glatik Ujung Pangkah	32	1	085604405013	4	4	7		3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	Siti Aminah	Putat Lor	32	2	085732125886	4	4	8		3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4
22	Dwiki Fathoni	Boboh	31	1	08113535368	5	5	6		2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
23	Diah Permata Sari	Jalan Awikoen tama	48	2	081331313819	6	6	4		4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	Zaafi Subagya	Cerme kidul	35	1	081615001613	3	6	4		3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
25	Tyon Nasution	Manyar	49	1	081331155338	3	6	6		4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4
26	Arif Purwanto	Dukun	52	1	08584037353	6	6	7		3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	4
27	Umi Jumaiyah	Perum Griya Kembangan	56	2	081257213423	6	5	5		3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
28	Ardi Setiawan	Dahanrejo	26	1	083831996925	3	6	8		3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
29	Luluk Purwaningsih	Kebomas	42	2	085648937315	5	6	4		3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4
30	Azizah Nur Aini	Jalan Sunan Prapen Kebomas	27	2	083830935433	5	6	6		2	3	4	3	1	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3
31	Rima Rifqiyah	Bunder	28	2	089661339211	4	6	6		3	4	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4
32	Indira Ayunita	Benjeng	29	2	08815269810	3	4	2		3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3
Jumlah										104	106	107	101	102	105	109	102	99	103	114	106	107	107	110
Rata Rata										3.25	3.31	3.34	3.16	3.19	3.28	3.41	3.19	3.09	3.22	3.56	3.31	3.34	3.34	3.44
Indeks										0.22	0.22	0.22	0.21	0.21	0.22	0.23	0.21	0.21	0.21	0.24	0.22	0.22	0.22	0.23
Rata-Rata Per Var										3.25	3.31	3.25		3.19	3.28	3.41	3.14		3.39		3.36			

NO Kuisisioner	Identitas Responden									Indeks Kepuasan														
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15
1	Hikam Mutafah	Banjarsari	20	1	081235771254	5	4	6		1.3	0.8	1.0	1.3	0.8	0.8	1.0	1.3	1.0	1.0	1.3	1.0	1.3	1.0	1.3
2	Muslimah	Banjarsari	37	2	081335001709	3	4	2		1.3	1.0	1.3	1.0	1.0	1.3	1.0	1.0	1.0	1.3	1.0	1.3	1.0	1.3	1.0
3	Sulis Setya Wati	Dungus	29	2	081259191686	1	4	6		1.3	0.8	1.3	1.0	1.0	1.0	0.8	1.3	1.3	1.3	1.0	1.0	1.3	1.0	1.0
4	Andris R.	Dungus	32	1	081231000829	2	4	6		1.0	1.0	0.8	0.8	0.7	1.0	0.8	0.8	0.8	0.8	1.0	1.0	1.0	1.0	0.8
5	M. Jawwaz	Cerme	29	1	081213732299	2	6	6		1.0	1.0	0.8	0.8	1.0	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	1.0	1.0	1.0	0.8	1.0
6	M. Syarifuddin	Cerme	26	1	081559577883	1	6	6		1.0	0.8	0.8	0.8	1.0	1.0	0.8	0.8	1.0	1.0	0.8	0.8	1.0	1.0	0.8
7	Setyarini Fauzia	Dungus	26	2	081240828340	3	6	6		1.0	1.0	0.8	0.8	1.0	0.8	1.0	0.8	1.0	0.8	0.8	1.0	1.0	1.0	1.0
8	Rizqi A.P	Pongangan	28	1	082338544565	2	6	6		1.0	1.0	0.8	0.8	1.0	1.0	0.8	0.8	0.8	0.8	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
9	Maksum	Cerme	45	1	081230719881	4	4	7		1.0	0.8	0.8	1.0	1.0	0.8	0.8	1.3	1.0	1.0	1.0	1.0	1.3	1.0	1.3
10	Miftahudin	Ujung Pangkah	44	1	081230087819	3	6	7		1.0	1.0	1.0	1.0	0.8	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.8	1.3	1.0	1.0	0.8
11	Sudar	Kebomas	40	1	087759562085	5	6	6		1.3	1.0	1.3	1.0	1.3	1.3	1.0	1.3	1.3	1.3	1.0	1.3	1.0	1.3	1.0
12	Kusnadi	Klangonan	49	1	081236716525	4	4	7		1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
13	Hery P.	Peganden	27	1	088195260118	6	6	6		1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
14	Parno	Kedamean	53	1	081650423181	6	6	7		1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
15	Faiz	Padeg	30	1	088235951696	4	6	8		1.0	1.0	1.0	1.0	0.8	0.8	1.0	1.0	1.0	1.0	0.8	0.8	1.0	1.0	0.8
16	Mustofah	Padeg	35	1	081284205079	3	6	7		1.0	1.0	1.0	1.0	1.3	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
17	Adita Ernawati	Manyar	32	2	081330583315	6	6	5		1.3	1.0	1.3	1.3	1.0	1.3	1.0	1.0	1.3	1.3	1.3	1.0	1.0	1.0	1.0
18	Mukhlis Putra	Kebomas	31	1	087749561325	6	6	7		1.0	1.0	1.3	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.3	1.3	1.0	1.0	1.3	1.0	1.3
19	Sri Sukistyawati	Simpang Mas GKB	48	2	085643201908	4	4	4		1.3	1.3	1.0	1.0	1.0	1.3	1.3	1.3	1.0	1.3	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
20	Andi Gumilang	Glatik Ujung Pangkah	32	1	085604405013	4	4	7		0.8	0.8	0.8	0.5	1.3	0.8	0.8	0.8	0.5	1.0	0.5	1.0	1.0	1.0	0.8
21	Siti Aminah	Putat Lor	32	2	085732125886	4	4	8		1.0	1.0	0.5	0.3	0.8	1.0	0.8	1.3	1.0	1.0	1.0	0.8	1.0	0.8	1.0
22	Dwiki Fathoni	Boboh	31	1	08113535368	5	5	6		1.0	1.0	1.3	0.8	0.8	1.3	1.0	0.8	1.0	1.3	0.8	1.0	1.0	0.8	0.8
23	Diah Permata Sari	Jalan Awikoen tama	48	2	081331313819	6	6	4		1.3	0.8	1.3	1.0	0.8	1.0	1.0	1.3	1.3	1.0	0.8	1.0	1.3	1.0	1.0
24	Zaufi Subagya	Cerme kidul	35	1	081615001613	3	6	4		1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
25	Tyon Nasution	Manyar	49	1	081331155338	3	6	6		1.0	1.0	1.0	1.0	1.3	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
26	Arif Purwanto	Dukun	52	1	08584037353	6	6	7		1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
27	Umi Jumaiyah	Perum Griya Kembangan	56	2	081257213423	6	5	5		1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.8	1.0	1.0	1.0	1.0	0.8	0.8	1.0	1.0	0.8
28	Ardi Setiawan	Dahanrejo	26	1	083831996925	3	6	8		0.8	0.8	0.5	0.5	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.5	0.5	0.8	0.8
29	Luluk Purwaningsih	Kebomas	42	2	085648937315	5	6	4		0.8	1.0	1.0	1.0	0.8	1.0	1.0	1.3	0.8	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
30	Azizah Nur Aini	Jalan Sunan Prapen Kebomas	27	2	083830935433	5	6	6		1.0	0.8	1.3	1.3	0.5	0.8	1.3	1.0	1.3	1.0	1.3	1.0	0.8	0.8	1.0
31	Rima Rifqiyah	Bunder	28	2	089661339211	4	6	6		0.8	0.8	1.0	1.0	1.0	0.8	0.8	0.8	1.0	0.8	1.0	1.0	1.3	1.3	1.3
32	Indira Ayunita	Benjeng	29	2	08815269810	3	4	2		1.0	0.8	0.8	0.7	1.0	0.8	0.8	1.0	0.5	1.3	0.5	1.0	1.3	1.0	1.0
Rata Rata										1.04	0.93	0.99	0.92	0.95	0.97	0.93	1.01	0.99	1.04	0.91	0.97	1.05	0.96	0.99
Indeks / Var										1.04	0.93	0.96		0.95	0.97	0.93	1.00		0.97		0.99			

	VARIABLE	TINGKAT KEPUASAN	TINGKAT HARAPAN	GAP
1	Persyaratan Pelayanan	3.19	3.25	-0.06
2	Prosedur Pelayanan	3.41	3.31	0.09
3	Waktu Pelayanan	3.22	3.25	-0.03
4	Biaya	3.28	3.19	0.09
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.34	3.28	0.06
6	Kompetensi Pelaksana	3.28	3.41	-0.13
7	Perilaku Pelaksana	3.06	3.14	-0.08
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.25	3.39	-0.14
9	Sarana dan Prasarana	3.26	3.36	-0.10