

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN JULI – SEPTEMBER 2022



**DINAS PMD
KABUPATEN GRESIK**

**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN GRESIK**



[@dpmdkab.gresik](https://www.instagram.com/dpmdkab.gresik)



dpmd@gresikkab.go.id



dpmd.gresikkab.go.id

KATA PENGANTAR

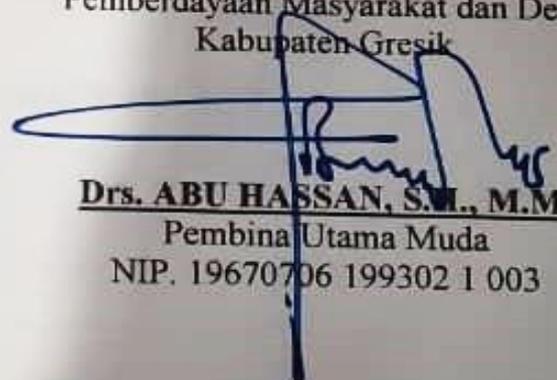
Segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas terselesaikannya penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Triwulan III. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik tahun 2022 ini diselenggarakan mulai bulan Juli 2022 sampai dengan September 2022.

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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja layanan yang diberikan serta bisa digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan masyarakat di Kabupaten Gresik terhadap layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kabupaten Gresik. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja Aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini tentu 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. Harapan kami laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat mencerminkan kinerja pelayanan yang ada di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan pelayanan institusi.

Gresik, 02 Oktober 2022

Kepala Dinas
Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Kabupaten Gresik



Drs. ABU HASSAN, S.M., 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.....	3
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.....	5
2.3 Susunan Organisasi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.....	6
2.4 Tugas dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.....	6
2.5 Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	16
BAB III: TINJAUAN PUSTAKA.....	18
3.1 Kepuasan Masyarakat.....	18
3.2 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	20
3.3 Teknik Survei.....	21
3.4 Teknik Sampling.....	21
3.5 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	22
BAB IV: METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	26
4.1 Penelitian Awal.....	26
4.2 Teknik Sampling.....	27
4.3 Teknik Analisa Data.....	28
4.4 Pelaporan Hasil.....	28
BAB V: ANALISIS DATA.....	29

5.1	Jumlah Populasi dan Pengambilan Sampel	29
5.2	Pengolahan Data	29
BAB VI: KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT		34
6.1	Kesimpulan.....	34
6.2	Rencana Tindak Lanjut.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik.....	5
Gambar 2 Nilai Per Unsur Pelayanan.....	30
Gambar 3 Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan.....	31
Gambar 4 Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Profil Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.....	5
Tabel 2 Konversi Nilai SKM.....	25
Tabel 3 Teknik Sampling Krejcie dan Morgan	27

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dewasa ini menuntut Pemerintah untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang akuntabel dan transparan untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Masyarakat saat ini tidak hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pelayanan publik, tetapi juga menilai mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara berkesinambungan..

Pemerintah Daerah berperan sebagai *service provider* dan *service arranger* yang berwenang untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Kementerian PANRB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik bagi instansi pemerintah untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik. Untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang bertanggungjawabkan kebijakan teknis urusan pemerintahan daerah bidang pemberdayaan masyarakat dan desa. Dalam pelaksanaan urusan pemerintah daerah sebagaimana amanat dalam Pasal 38 ayat 1 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, maka perlu menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok 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. Berdasarkan peraturan tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta 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 Kabupaten Gresik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada triwulan Juli sampai dengan September 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 Triwulan Juli-September 2022 terhadap pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik.
2. Terukurnya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.
3. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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 (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik).
2. Mendorong Penyelenggara Pelayanan (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik) 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 MASYARAKT 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, Berdaya Saing, dan berkemajuan berlandaskan Akhlakul Karimah.”

Misi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yaitu :

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

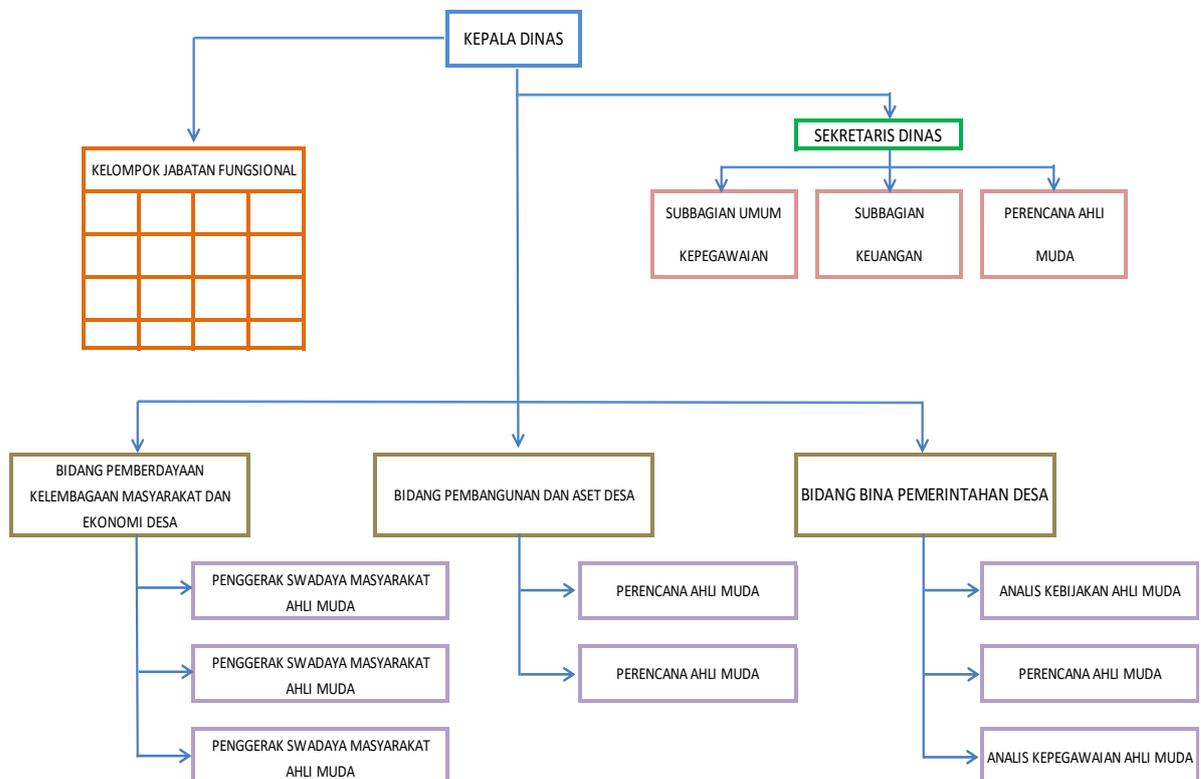
Tabel 1
 Profil Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik

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

2.2 Struktur Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Struktur Organisasi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan desa kabupaten Gresik dijabarkan dalam gambar sebagai berikut :

Gambar 1 Struktur Organisasi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa



2.3 Susunan 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. Subbagian Program dan Pelaporan.
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 Pemerintah 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 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. Pengoordinasian 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; dan
- 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. **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; dan
- 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, yang mempunyai tugas:
 - 1. Menyusun rencana kegiatan pembinaan pemberdayaan masyarakat dan keswadayaan
 - 2. Menyusun bahan kebijakan dan pedoman teknis pembinaan pemberdayaan masyarakat dan keswadayaan;
 - 3. Melaksanakan pengendalian dana bantuan dan program pengembangan pemberdayaan masyarakat;
 - 4. Melaksanakan pembinaan pemberdayaan masyarakat dan keswadayaan;
 - 5. Melaksanakan pembinaan administrasi dan fasilitasi program pengembangan pemberdayaan masyarakat dan keswadayaan;
 - 6. Melaksanakan kebijakan teknis operasional untuk membangun sinergitas antar pemberdayaan masyarakat dan keswadayaan;
 - 7. Melaksanakan monitoring, evaluasi, pelaporan dan pelaksanaan kegiatan pembinaan pemberdayaan dan keswadayaan; dan
 - 8. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Kelembagaan Masyarakat dan Ekonomi Desa.
- b. Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda pada Inovasi dan Teknologi Tepat Guna, yang mempunyai tugas:
 - 1. Menyusun rencana kegiatan Inovasi dan teknologi tepat guna;

2. Menyusun bahan kebijakan dan pedoman teknis pelaksanaan inovasi dan pendayagunaan teknologi tepat guna;
 3. Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi inovasi pendayagunaan teknologi tepat guna;
 4. Melaksanakan seleksi dan kompetisi inovasi pemberdayaan masyarakat dan teknologi tepat guna;
 5. Membangun jejaring dan kerjasama dengan para pihak untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam berinovasi dan mengembangkan Teknologi Tepat Guna;
 6. Melaksanakan monitoring, evaluasi, pelaporan dan pelaksanaan kegiatan inovasi dan pendayagunaan teknologi tepat guna; dan
 7. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Kelembagaan Masyarakat dan Ekonomi Desa sesuai bidang tugasnya.
- c. Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda pada Pembinaan Ekonomi dan Penanggulangan Kemiskinan.
1. Menyusun rencana kegiatan pengembangan ekonomi dan penanggulangan kemiskinan;
 2. Menyusun bahan kebijakan dan pedoman pelaksanaan pemberdayaan di bidang pengembangan ekonomi dan penanggulangan kemiskinan;
 3. Menyusun strategi keberlangsungan program pemberdayaan pengembangan ekonomi dan penanggulangan kemiskinan;
 4. Melaksanakan kebijakan pemberdayaan dan pengembangan ekonomi serta penanggulangan kemiskinan;
 5. Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi program program pemberdayaan dan pengembangan ekonomi, penanggulangan kemiskinan;
 6. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program pemberdayaan dan pengembangan ekonomi, penanggulangan kemiskinan;
 7. Menyusun dan mengendalikan pelaksanaan pedoman pemberdayaan Badan Usaha Milik Desa dan pengembangan Pasar Desa;
 8. Melaksanakan koordinasi dan pembinaan Badan Usaha Milik Desa dan meningkatkan daya saing Pasar Desa;

9. Menyusun program terpadu pengembangan usaha ekonomi masyarakat;
10. Melaksanakan monitoring, evaluasi, pelaporan dan pelaksanaan kegiatan pemberdayaan ekonomi masyarakat, penanggulangan kemiskinan dan program gotong royong; dan
11. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Kelembagaan Masyarakat dan Ekonomi Desa sesuai bidang tugasnya.

7. **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, yang mempunyai tugas;
 - 1. Menyusun perencanaan pembangunan kawasan dan kerjasama desa;
 - 2. Menyusun bahan kebijakan dan pedoman teknis pembanguan kawasan dan kerjasama desa;
 - 3. Melaksanakan pengendalian pembangunan kawasan dan kerjasama desa;
 - 4. Melaksanakan pemberdayaan desa melalui penataan kawasan dan potensi desa;
 - 5. Melaksanakan pengembangan kawasan produk unggulan desa;
 - 6. Mengembangkan inovasi produk unggulan desa dengan program setiap desa terdapat satu produk unggulan dan kompetisi produk unggulan desa;
 - 7. Melaksanakan pembinaan, fasilitasi dan pengembangan jaringan usaha dan kerjasama produk unggulan desa;
 - 8. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pemberdayaan kawasan dan kerjasama desa; dan
 - 9. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pembangunan dan Kerjasama Desa.
- b. Perencana Ahli Muda pada Pemberdayaan Sumber Pendapatan Desa, mempunyai tugas :
 - 1. Menyusun rencana kegiatan pemberdayaan sumber pendapatan desa;
 - 2. Menyusun bahan kebijakan pemberdayaan sumber pendapatan desa;
 - 3. Menyusun pedoman teknis bagi hasil pajak, retribusi sebagai sumber pendapatan desa;
 - 4. Melaksanakan fasilitasi dan pembinaan administrasi pemberdayaan sumber pendapatan desa;

5. Melaksanakan kebijakan dan kegiatan teknis di bidang pembinaan dan pengendalian pengelolaan pendapatan desa;
6. Melakukan monitoring, evaluasi, pelaporan, pelaksanaan kebijakan dan kegiatan teknis pendapatan desa; dan
7. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pembangunan dan Kerjasama Desa.

8. 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 penjaringan calon Perangkat desa dan Badan Permusyawaratan Desa;
- f. Pengekoordinasian 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 Pemerintah Desa terdiri dari :

- a. Analis Kebijakan Ahli Muda, yang mempunyai tugas :
 1. Menyusun rencana bahan pembinaan administrasi desa dan peraturan desa;
 2. Menyusun pedoman penyelenggaraan administrasi desa dan peraturan desa;
 3. Melaksanakan pembinaan administrasi desa dan peraturan desa;
 4. Menyusun pedoman, membina dan melaksanakan kegiatan Evaluasi Desa/Kelurahan, Profil Desa/Kelurahan;
 5. Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi penyelenggaraan administrasi desa dan penyusunan peraturan desa;
 6. Melaksanakan dan mengevaluasi desa dalam seleksi lomba desa dan/atau kompetisi desa;
 7. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan administrasi desa, evaluasi desa, dan peraturan desa; dan
 8. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pemerintah Desa sesuai dengan bidang tugasnya.
- b. Perencana Ahli Muda pada Bina Perencanaan Partisipatif dan Anggaran Desa, yang mempunyai tugas:
 1. Menyusun rencana kegiatan perencanaan partisipatif dan anggaran desa;
 2. Menyusun pedoman dan kebijakan teknis penyusunan Perencanaan dan Anggaran Desa;
 3. Melaksanakan proses penetapan perencanaan dan anggaran desa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 4. Melaksanakan fasilitasi dan konsultasi penyusunan perencanaan partisipatif dan anggaran desa;

5. Melaksanakan pembinaan perencanaan strategis, keberlanjutan program dan sinergis dengan dokumen perencanaan pemerintahan di atasnya;
 6. Melaksanakan pembinaan administrasi penyusunan perencanaan partisipatif dan anggaran desa;
 7. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan perencanaan partisipatif dan anggaran desa; dan
 8. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Bina Pemerintah Desa sesuai bidang tugasnya.
- c. Analisis Kepegawaian Ahli Muda, yang mempunyai tugas :
1. Menyusun rencana program dan kegiatan pembinaan Aparatur desa;
 2. Melaksanakan fasilitasi dan konsultasi dalam rangka penjaringan calon perangkat desa dan Badan Permusyawaratan Desa;
 3. Melaksanakan pembinaan teknis dalam rangka meningkatkan kompetensi Aparatur desa;
 4. Melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan kinerja Aparatur desa;
 5. Melaksanakan koordinasi, fasilitasi, dan konsultasi pemilihan kepala desa;
 6. Menghimpun dan mengolah data Aparatur desa dan Badan Permusyawaratan Desa;
 7. Melaksanakan evaluasi dan penyusunan laporan tentang Aparatur desa; dan
 8. 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 terkait 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; dan
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 Kualitas

Berdasarkan standar Internasional ISO 9000, Mutu (Kualitas) didefinisikan sebagai: “Keseluruhan Gambaran dan Karakteristik suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi keinginan pelanggan, mematuhi regulasi dan aturan perundangan yang berlaku, efektif dan efisien serta berlaku secara berkesinambungan”.

3.1.2 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*).

3.1.3 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; dan
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

3.2 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang dituju untuk survey kepuasan masyarakat ini meliputi :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

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 (*experiment*) yang lebih banyak dilakukan dalam penelitian 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 sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610. Dalam kegiatan Survei ini, teknik pengambilan sample 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

X² = 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 ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi.

3.5 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Indikator-indikator yang telah ditentukan dituangkan ke dalam kuesioner online yang diisi oleh responden. Selanjutnya dilakukan pengukuran kepuasan Masyarakat mempergunakan hasil export *file* excel dari kuesioner online.

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:

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

dimana :

1. Frek = frekuensi
2. stp = 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:

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

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

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

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

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

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

Tabel 2. Konversi Nilai SKM

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 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV

METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

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, Masukan

2. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner dibagi menjadi 2 bagian :

a. Identitas Responden

Bagian ini berisi data responden yang memuat umur dan jenis kelamin

b. Pendapat Masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan masyarakat atas 9 variabel utama yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun

2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 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 di bawah ini :

Tabel 3. Teknik Sampling Krejcie dan Morgan

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

Sumber : Uma Sekaran, 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta :

Salemba Empat, p. 159

Dari daftar tabel 2 Krejcie dan Morgan maka ditentukan total sampel sebanyak 351 dari populasi 4.000. Dapat diketahui bahwa total dari populasi tersebut diperoleh

dari masyarakat yang meminta layanan atau sedang mengikuti suatu kegiatan yang diadakan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang berada di wilayah Kabupaten Gresik.

4.3 Teknik Analisa Data

Teknis analisa data yang digunakan adalah Analisis data deskriptif kuantitatif yang merangkum sekumpulan data dalam bentuk yang mudah dibaca dan cepat memberikan informasi, yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, nilai pemusatan dan nilai penyebaran.

4.4 Pelaporan Hasil

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

1. 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 Kabupaten Gresik 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

X² = 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 351 Responden dari 4.000 Populasi.

5.2 Karakteristik Responden

Hasil dari pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik periode Juli-September 2022 dari sisi karakteristik responden tidak dapat ditunjukkan karena survei di lakukan secara online melalui laman <https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1192>. Setelah formulir survei online telah diisi, hasilnya diolah secara otomatis tanpa menunjukkan data profil responden.

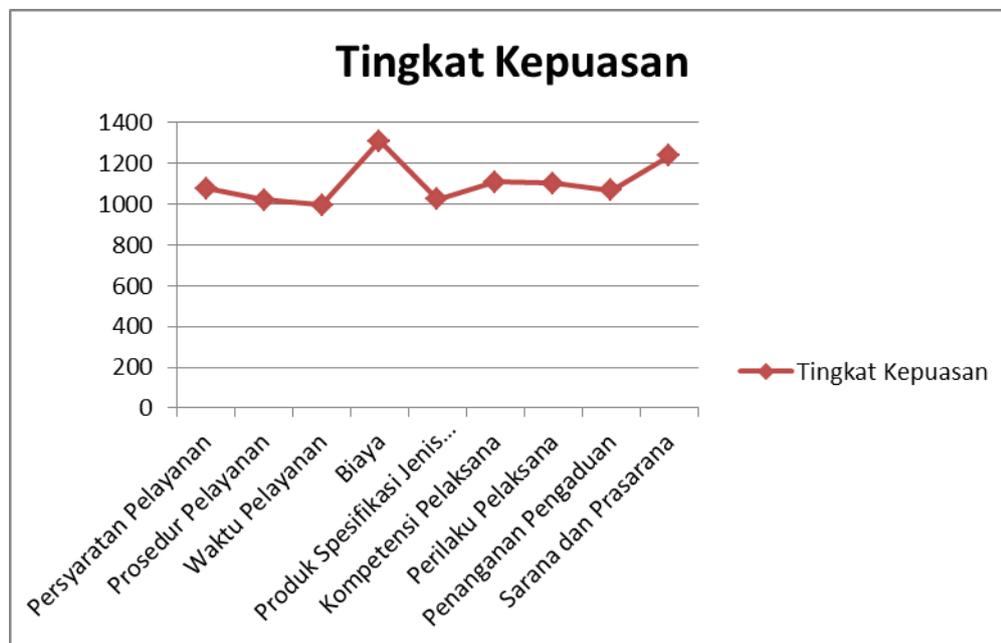
5.3 Pengolahan Data

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:

Gambar 2.
 Nilai Per Unsur Pelayanan



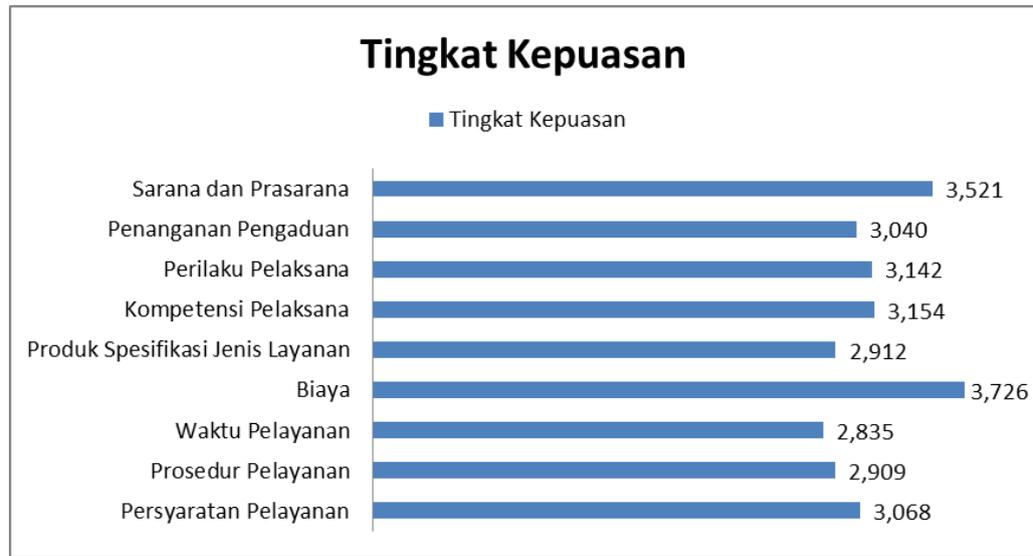
Sumber : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, periode Juli-September 2022

Dari tabel 4, nilai per unsur pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik yang memiliki nilai tertinggi yaitu dari unsur Biaya dengan nilai 1308. Nilai tertinggi kedua yaitu unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai sebesar 1236, unsur Kompetensi Pelaksana dan unsur Perilaku Pelaksana menduduki urutan ketiga dan keempat dengan nilai masing-masing 1107 dan 1103. Posisi kelima dan keenam yaitu Persyaratan Pelayanan dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 1077 dan 1067. Unsur pelayanan yang menduduki posisi ketujuh yaitu dari unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan sebesar 1022 dan posisi kedelapan unsur Prosedur Pelayanan sebesar 1021. Unsur pelayanan yang menduduki posisi terakhir atau posisi kesembilan adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 995.

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

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi Jumlah Responden (351 responden). Dari hasil survei secara online, didapatkan NRR per Unsur Pelayanan yang ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Gambar 3.
 Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan



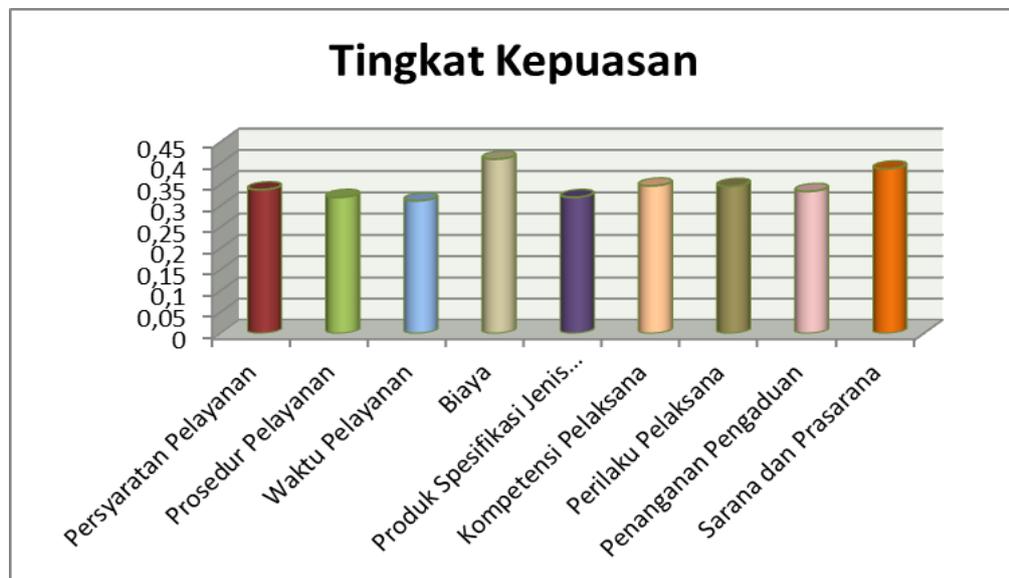
Sumber : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, periode Juli-September 2022

Dari tabel 5, jumlah nilai per unsur pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik yang memiliki jumlah nilai tertinggi yaitu dari unsur Biaya dengan nilai rata-rata 3,726. Nilai tinggi ke dua yaitu unsur Sarana dan Prasarana dengan jumlah nilai rata-rata sebesar 3,521, unsur Kompetensi Pelaksana dan unsur Perilaku Pelaksana menduduki nilai rata-rata ke tiga dan ke empat dengan nilai masing-masing 3,154 dan 3,142. Posisi ke lima dan ke enam yaitu Persyaratan Pelayanan dan Penanganan Pengaduan dengan nilai rata-rata 3,068 dan 3,040. Nilai rata-rata yang menduduki posisi ke tujuh yaitu unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan sebesar 2,912 dan posisi ke delapan unsur Prosedur Pelayanan sebesar 2,909. Unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah atau berada di posisi kesembilan adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 2,835.

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:

Gambar 4.
 Nilai Rata-Rata Tertimbang per Unsur Pelayanan



Sumber : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, periode Juli-September 2022

Dapat diketahui dari tabel 6 Nilai Rata-Rata Tertimbang per Unsur Pelayanan, nilai tertinggi atau urutan kesatu yaitu unsur Biaya dengan nilai sebesar 0,410. Urutan nilai rata-rata tertimbang kedua dan ketiga yaitu unsur Sarana dan Prasarana dan Kompetensi Pelaksana sebesar 0,387 dan 0,347. Unsur Perilaku Pelaksana menempati posisi keempat dengan nilai 0,346 dan unsur Persyaratan Pelayanan di posisi kelima dengan nilai 0,338. Pada posisi keenam, unsur Penanganan Pengaduan sebesar 0,334 sementara posisi ketujuh, unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai 0,320. Unsur Prosedur Pelayanan sebesar 0,319 menempati posisi kedelapan. Nilai terendah dari rata-rata tertimbang per unsur pelayanan yaitu unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 0,312 yang menempati posisi ke 9.

Dari seluruh nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, diketahui jumlah NRR IKM Tertimbang adalah 3,114.

4. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan nilai tingkat kepuasan masyarakat yang didapatkan dari hasil pengalihan antara jumlah NRR IKM Tertimbang (3,114) dengan nilai dasar 25 sehingga diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 77,85.

IKM	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
	=	3,114 x 25 = 77,85
IKM		77,85
IKM Skala 4		3,114
Mutu Pelayanan		B
Kinerja		Baik

Untuk lebih mempermudah dan memperjelas dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), maka digunakan tabel konversi indeks sebagai berikut :

Tabel 2. Konversi Nilai SKM

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 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, periode Juli-September 2022

Sehingga dari perhitungan indeks kepuasan pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik masuk di kategori B, yang berarti kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik dalam kategori “Baik”.

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 Biaya dengan jumlah nilai 1308 sementara unsur Waktu Pelayanan memiliki jumlah nilai terendah yaitu 995.
2. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan tertinggi diperoleh dari unsur Biaya dengan nilai rata-rata sebesar 3,726. Sedangkan nilai rata-rata terendah yaitu unsur Waktu Pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 2,835.
3. Nilai Rata-Rata Tertimbang per Unsur Pelayanan dapat diketahui jumlah nilai tertinggi atau urutan kesatu yaitu unsur Biaya sebesar 0,410. Sementara yang menduduki urutan ke tujuh sampai dengan kesembilan yaitu unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai 0,320, Prosedur Pelayanan dengan nilai 0,319, dan Waktu Pelayanan dengan nilai 0,312.
4. Nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik diperoleh dari pengalihan jumlah NRR Tertimbang dengan nilai dasar 25.

$$\begin{aligned}
 \text{IKM} &= \frac{\text{Jumlah NRR}}{\text{IKM Tertimbang} \times 25} & \text{IKM} &= 77,85 \\
 &= 3,114 \times 25 = 77,85 & \text{IKM Skala 4} &= 3,106 \\
 & & \text{Mutu Pelayanan} &= \text{B}
 \end{aligned}$$

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 – 100,00	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 B, yang berarti kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam kategori “Baik”.

6.2 Rencana Tindak Lanjut

1. Dalam rangka mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima kepada masyarakat atau pengguna layanan, maka diperlukan komitmen yang kuat dari pengambil keputusan, pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik untuk menjalankan transparansi dan akuntabilitas
2. Petugas pelayanan hendaknya selalu berupaya menampilkan sikap dan kompetensi terbaik dalam pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana dan mudah dilakukan.
3. Pemenuhan dan perbaikan sarana dan prasarana juga diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, langkah-langkah yang perlu dilakukan antara lain yaitu :
 - a. Menempatkan meja resepsionis di ruang tunggu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa beserta petugas yang berpengalaman di bidangnya untuk mengarahkan tamu yang datang.
 - b. Menyediakan sarana contoh laporan yang benar bagi pihak Desa
4. Memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan dan berkesinambungan
5. Berdasarkan hasil survey 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 baik.

Dari hasil yang telah dijelaskan, maka diharapkan kinerja pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik bisa lebih ditingkatkan lagi.

LAMPIRAN

Hasil Export survei *online* <https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1192> indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik:

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	2	2	2	4	3	3	3	3	3
5	4	3	4	4	4	4	4	4	3
6	3	4	3	4	3	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4
9	3	4	3	4	3	3	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	2	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	2	3	3	2	3	3	4
18	3	3	3	4	3	4	3	3	3
19	4	3	3	4	4	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	4	3	4	3	4	3	3	2
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3
25	3	4	3	3	3	3	3	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	4	3	4	3	4	3	4	4
29	3	3	3	4	3	3	4	3	4
30	3	2	2	4	3	3	3	3	2
31	3	3	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	2	3	2	3	3	3	3	2
35	3	2	3	4	3	3	3	3	3

36	4	3	3	4	3	4	4	3	4
37	3	2	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	2	4	3	3	3	3	4
39	3	3	2	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4
41	3	4	3	4	4	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	2	3
44	3	3	3	4	4	3	3	4	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	4	3	3	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	2	4
50	3	3	2	3	3	3	3	2	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	2	3	2	3
54	3	3	4	4	4	4	4	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	2	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	4	3	3	4	3	3	4	4	4
67	4	3	3	4	3	3	4	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	4	4
69	4	4	4	4	3	3	4	4	3
70	3	3	3	4	3	3	4	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	4	3	3	4	3	4	4	3	4
74	2	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	2	4	3	3	3	2	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4

80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	4	4	3	3	3	3	3	4	4
84	3	2	2	4	2	3	3	2	3
85	3	3	3	4	3	3	4	3	4
86	3	3	3	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	4	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	4	4	3	4	4	3	4	4	4
90	3	3	3	4	4	3	4	4	4
91	4	3	3	3	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	4	4
93	3	3	2	3	3	3	3	2	3
94	4	3	3	4	3	4	4	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	2	3
96	3	3	3	4	3	3	3	2	3
97	2	2	2	4	2	3	3	2	2
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	4	2	3	4	3	4	4	4	4
100	4	3	4	4	4	3	3	4	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	3	4	3	4	4	4	4
103	3	4	3	4	3	4	4	3	4
104	3	4	3	4	3	3	4	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	2	3
107	3	3	2	3	3	3	3	2	3
108	3	3	3	3	2	3	3	2	1
109	3	3	3	3	2	3	3	2	1
110	3	3	3	3	2	3	3	2	1
111	3	3	3	3	2	3	3	2	1
112	3	3	3	3	2	3	3	2	1
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	4	3	4	4	4	4	3	4	4
118	3	3	2	4	3	3	3	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	4	3	4	3	4	4	4	4
121	4	4	3	4	4	4	4	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	4	3	3	4	3	3	4	3	3

124	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	3	3	3	4	3	3	3	2	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	4	3	4	3	4	4	4	4
130	2	2	2	3	2	3	3	2	3
131	4	3	3	4	3	3	3	4	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	4	3	3	3	3	3	3	3	2
134	3	3	2	4	3	3	3	3	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	4	3	4	3	4	3	4	4
137	3	3	3	3	3	3	3	2	3
138	2	1	1	3	1	3	2	2	3
139	2	1	1	3	1	3	2	2	3
140	2	1	1	3	1	3	2	2	3
141	2	1	1	3	1	3	2	2	3
142	2	1	1	3	1	3	2	2	3
143	2	1	1	3	1	3	2	2	3
144	2	1	1	3	1	3	2	2	3
145	2	1	1	3	1	3	2	2	3
146	2	1	1	3	1	3	2	2	3
147	2	1	1	3	1	3	2	2	3
148	2	1	1	3	1	3	2	2	3
149	2	1	1	3	1	3	2	2	3
150	2	1	1	3	1	3	2	2	3
151	2	1	1	3	1	3	2	2	3
152	2	1	1	3	1	3	2	2	3
153	2	1	1	3	1	3	2	2	3
154	2	1	1	3	1	3	2	2	3
155	2	1	1	3	1	3	2	2	3
156	2	1	1	3	1	3	2	2	3
157	2	1	1	3	1	3	2	2	3
158	2	1	1	3	1	3	2	2	3
159	2	1	1	3	1	3	2	2	3
160	2	1	1	3	1	3	2	2	3
161	2	1	1	3	1	3	2	2	3
162	2	1	1	3	1	3	2	2	3
163	2	1	1	3	1	3	2	2	3
164	2	1	1	3	1	3	2	2	3
165	2	1	1	3	1	3	2	2	3
166	2	1	1	3	1	3	2	2	3
167	2	1	1	3	1	3	2	2	3

168	2	1	1	3	1	3	2	2	3
169	2	1	1	3	1	3	2	2	3
170	2	1	1	3	1	3	2	2	3
171	2	1	1	3	1	3	2	2	3
172	2	1	1	3	1	3	2	2	3
173	2	1	1	3	1	3	2	2	3
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4
175	3	3	3	4	3	3	3	3	2
176	3	3	2	4	3	3	3	2	4
177	4	3	3	3	4	3	3	3	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	4	3	4	4	4	4	4	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	3	3	3	3	3	3	3	3	2
182	3	3	3	3	3	3	3	3	2
183	3	3	3	4	3	3	4	3	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3	4
185	3	2	2	4	3	2	2	2	2
186	3	3	3	4	3	2	3	3	3
187	3	2	2	4	3	3	3	3	3
188	4	3	3	4	3	3	4	3	3
189	3	3	3	4	3	3	4	3	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	3	2	4	3	3	3	4	4
192	3	2	2	4	3	3	3	3	3
193	3	3	3	4	3	3	4	4	4
194	4	4	4	4	3	4	4	4	4
195	3	3	3	4	3	3	3	3	3
196	3	3	2	4	3	3	2	3	4
197	3	3	3	4	3	3	3	3	3
198	3	3	3	4	3	3	3	3	3
199	4	3	3	4	4	3	3	4	4
200	3	3	3	3	4	3	4	3	4
201	3	3	4	4	3	4	4	3	4
202	3	3	3	3	3	3	3	3	4
203	3	3	3	3	3	3	3	3	4
204	3	3	3	4	3	3	3	3	3
205	3	3	3	4	3	3	3	3	3
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4
207	3	3	3	4	3	3	4	3	4
208	3	3	3	3	3	3	3	3	4
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	3	3	2	2	2	3	3	2	3
211	3	3	3	4	3	3	4	4	4

212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	3	3	3	4	3	3	3	3	4
214	3	3	3	4	3	3	3	3	4
215	3	3	3	3	3	3	3	3	4
216	3	3	3	4	3	3	3	4	4
217	3	3	3	4	3	3	4	4	4
218	3	2	3	2	3	3	3	3	4
219	3	3	3	3	3	3	3	3	4
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	3
222	4	3	3	4	3	3	4	3	3
223	3	3	3	4	3	3	3	3	4
224	3	3	3	4	3	3	3	3	4
225	3	4	3	4	4	4	4	4	4
226	3	3	3	4	3	3	3	3	3
227	3	3	3	4	3	3	3	3	3
228	3	3	3	4	3	3	3	3	3
229	3	3	3	4	3	3	3	3	3
230	3	3	3	4	3	3	3	3	3
231	3	3	3	4	3	3	3	3	3
232	3	3	3	4	3	3	3	3	3
233	3	3	3	4	3	3	3	3	3
234	3	3	3	4	3	3	3	3	4
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	3	3	3	4	3	3	3	3	4
237	3	3	3	4	3	3	3	3	3
238	3	3	3	4	3	3	3	3	4
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	3	3	3	4	3	3	3	3	4
242	3	3	3	4	3	3	3	4	3
243	3	3	3	4	3	3	3	3	4
244	3	3	3	4	3	3	3	4	3
245	3	3	3	4	3	3	3	3	4
246	3	3	3	4	3	3	3	3	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	3	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	3	3	4	3	2	3	3	3
251	3	3	4	4	3	4	4	3	4
252	4	3	3	4	3	3	4	3	4
253	3	3	3	4	3	3	3	3	4
254	3	3	3	4	3	3	3	2	4
255	3	4	3	4	3	4	3	4	4

256	3	3	3	3	3	4	3	4	4
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3
258	3	4	3	4	3	3	4	3	4
259	3	3	3	4	3	3	3	3	4
260	3	3	3	4	3	3	4	4	4
261	3	3	3	4	3	3	3	4	4
262	3	3	3	4	3	3	3	3	4
263	3	3	3	4	3	4	4	4	4
264	3	3	2	4	3	3	3	4	4
265	3	3	3	4	3	3	3	3	4
266	3	3	3	4	3	3	3	3	4
267	3	3	3	4	3	3	3	3	4
268	3	3	3	4	3	3	3	3	4
269	3	3	3	4	3	3	3	3	4
270	3	3	3	4	3	4	3	3	4
271	3	3	3	4	3	3	3	3	4
272	3	3	3	4	3	3	3	3	3
273	3	3	3	4	3	3	3	3	3
274	3	3	3	4	3	3	3	3	3
275	3	3	3	4	3	3	3	3	3
276	3	3	3	4	3	3	3	3	3
277	3	3	3	4	3	3	3	3	3
278	3	3	3	4	3	3	3	3	3
279	3	3	3	4	3	3	3	3	3
280	3	3	3	4	3	2	3	3	3
281	3	3	3	4	3	2	3	3	3
282	3	3	3	4	3	2	3	3	3
283	3	3	3	4	3	2	3	3	3
284	3	3	3	4	3	2	3	3	3
285	3	3	3	4	3	2	3	3	3
286	3	3	3	4	3	2	3	3	3
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	3	3	3	4	3	3	3	3	4
289	3	3	3	2	3	3	3	3	3
290	3	3	3	4	3	3	3	3	4
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3
292	3	3	3	4	3	3	3	3	4
293	3	3	2	4	2	3	3	2	2
294	3	3	2	4	2	3	3	2	2
295	3	3	3	4	4	4	4	3	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	3	4	4	3	3	3	3
298	3	2	3	2	3	3	3	2	3
299	3	3	2	4	2	2	3	3	2

