

**REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN I TAHUN 2021**

No.	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan	Jumlah Nilai	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan	
1	2	3	4	5	6	
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	83	0	3.19
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	83	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	83	0	3.19
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	83	0	3.15
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	81	0	
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	98	0	3.77
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	98	0	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	82	0	3.15
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	80	0	3.08
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	83	0	3.19
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	80	0	3.10
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	81	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	83	0	3.19
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	83	0	
Nilai Hasil Survei				1181		81.11

Keterangan :

- Jumlah nilai (kolom 4) = berasal dari nilai cakupan pertanyaan dengan jenis jawaban a=1, b=2, c=3 dan d=4 sebanyak responden (r)
- Jumlah RTMK (kolom 5) = jumlah responden yang tidak menjawab/mengisi pertanyaan kuisisioner
- Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = jumlah nilai dibagi (:) jumlah responden

REKAPITULASI LAIN - LAIN :

- Perkiraan Jumlah Populasi : 75
- Jumlah Responden : 75
- Usia Responden Terbanyak : kisaran antara usia 30-39 tahun
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : SMA
- Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Perempuan
- Pekerjaan Responden Terbanyak : PNS
- Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
 - konsultasi dan koordinasi tentang masalah pemerintahan desa
 - konsultasi dan koordinasi tentang masalah pengelolaan DD dan ADD
 - konsultasi dan koordinasi tentang permasalahan perencanaan dan evaluasi desa
 - konsultasi dan koordinasi tentang Kelembagaan masyarakat
 - konsultasi dan koordinasi tentang pembinaan kader pemberdayaan masyarakat
 - konsultasi dan koordinasi tentang partisipasi masyarakat dalam pembangunan
 - konsultasi dan koordinasi tentang lembaga ekonomi masyarakat
 - konsultasi dan koordinasi tentang Teknologi Tepat Guna dan Sumber Daya Alam
 - konsultasi dan koordinasi tentang kerjasama desa
- Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 , yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa?
- Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana?

Lumajang, 31 Maret 2021

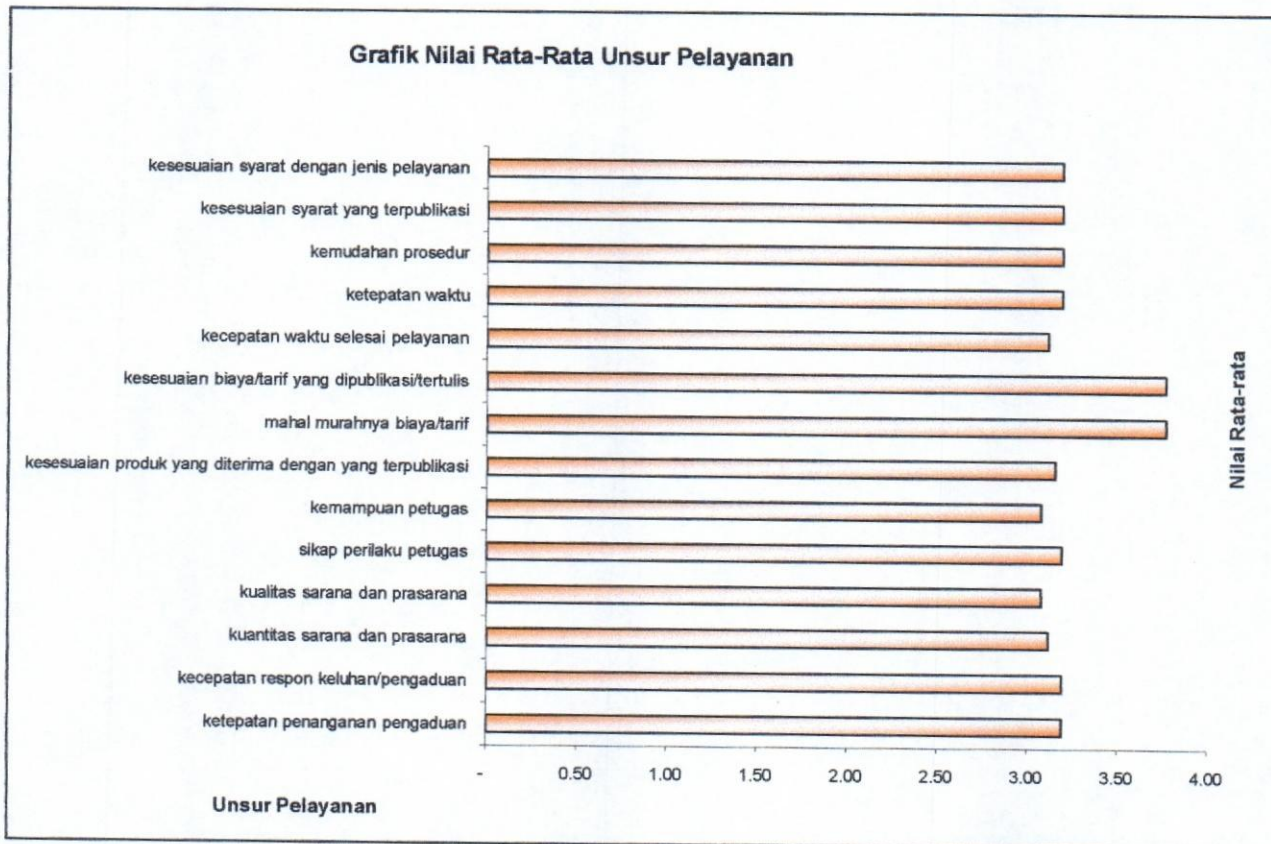
Pil. Kepala Dinas
Pemberdayaan Masyarakat dan Desa



MUSTAJIB, A.MA.PKB.SH.
NIP. 19730410 199703 1 005

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM
RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.19
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.19
3	kemudahan prosedur	3.19
4	ketepatan waktu	3.19
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.12
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.77
7	mahal murahnya biaya/tarif	3.77
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.15
9	kemampuan petugas	3.08
10	sikap perilaku petugas	3.19
11	kualitas sarana dan prasarana	3.08
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.12
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.19
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.19
	Rata-rata Tertimbang	3.24



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PEMBUDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN LUMAJANG
TRIBULAN I TAHUN 2021

NILAI IKM
81.11

NAMA LAYANAN :	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 26
JENIS KELAMIN	: L : 11 P : 15
PENDIDIKAN	: SD : 0
	: SMP : 0
	: SMA : 14
	: DIII : 0
	: S1 : 12
	: S2 : 0
PERIODE SURVEI	: BULAN JANUARI s.d BULAN MARET 2021

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