



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

*Pelayanan Pembuatan
Kartu Pencari Kerja (AK-1)*



**DINAS TENAGA KERJA
KABUPATEN LAMONGAN
TAHUN 2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, sehingga penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) Tahun 2021 ini dapat terlaksana. Adapun dalam penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan berada pada interval nilai **83,49** dengan mutu pelayanan **A** atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan berkategori **Sangat Baik**.

Kami menyadari bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini masih jauh dari sempurna sehingga saran masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Namun demikian kami tetap berharap hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan pada unsur-unsur pelayanan yang masih kurang.

Demikian semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan

Lamongan, Nopember 2021



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar isi	ii
I. PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang	I-1
1.2. Peraturan Perundangan	I-3
1.3. Maksud dan Tujuan	I-4
1.4. Sasaran	I-5
1.5. Ruang Lingkup	I-5
1.6. Manfaat	I-5
1.7. Unsur - unsur Penilaian	I-6
II. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DISNAKER	II-8
2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan	II-8
2.2. Hasil Penilaian SKM Per Unsur Pelayanan	II-17
2.3. Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	II-18
III. KESIMPULAN DAN SARAN	III-19
3.1 Kesimpulan	III-19
3.2 Saran	III-19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah diwajibkan meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara/ penduduk dan penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam PermenpanRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya, sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada masyarakat oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung atau secara kemitraan dengan swasta dan masyarakat. Pelayanan publik harus diberikan kepada masyarakat karena adanya kepentingan publik/masyarakat (public interest), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

SKM wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PermenPAN) Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 – 2014 dan pelaksanaannya diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan diperbarui dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM. Namun demikian pada Bulan Mei 2017, pemerintah kembali mengeluarkan pedoman umum penyusunan SKM terbaru yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Peraturan Kemenpan RB) Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Isi yang tercantum dalam Permenpan terbaru ini memiliki kesamaan 90% kesamaan unsur survei kecuali unsur Sarana dan Prasarana. Unsur Sarana dan prasarana tidak dimiliki pada Permenpan Tahun 2014 namun pada Permenpan tersebut mengandung unsur Maklumat Pelayanan.

Dalam PermenpanRB No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan masyarakat. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap masyarakat.

Masyarakat semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perubahan pola pikir dalam masyarakat/publik ini diharapkan tidak merubah peranan pemerintah sebagai pelayanan publik atau masyarakat, hanya merubah sisi peranan yang akan diambil, oleh karena itu Pegawai Pemerintah atau Pegawai Negeri Sipil disebut juga pelayan masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan program reformasi nasional tidak akan ada artinya apabila pelayanan publik itu ternyata masih buruk. Apalagi dalam rangka mewujudkan GOOD GOVERNANCE dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda. Sehingga diperlukan sebuah inovasi dalam memberikan pelayanan, kemauan untuk menilai, menanggapi saran masyarakat dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Penyusunan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

Dengan tujuan untuk melihat konsistensi pelayanan, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan melakukan survei untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, sebagai bahan evaluasi perbaikan pelayanan.

1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)

- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 5038);
- d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor : 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 5587);
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,
- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang 'Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang 'Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap **Unit Pelayanan Ketenagakerjaan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan**, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh **Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan**.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja **Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan**, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) ini adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.

- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- d. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.7 Unsur-Unsur Penilaian

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dimana penetapan unsur penilaian diperoleh 9 (sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari:

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik pelayanan teknis maupun administratif
- b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- c. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

- d. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
- f. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
- g. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
- h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- i. **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. **Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB II

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DISNAKER

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) dijabarkan dalam hasil penilaian survei dari masing-masing unsur pelayanan pada Tahun 2021.

2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) dengan 400 Responden dan 9 (Sembilan) unsur pelayanan Tahun 2021 menghasilkan nilai SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar 83,49 sebagaimana disajikan pada tabel 2.1. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan mendapat kategori A atau kinerja pelayanan Sangat Baik.

Tabel 2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada
Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan Tahun 2021

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
8	No	Usia	Kelompok Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
9							U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
10															
1	PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN														
2	DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017														
3	UNIT PELAYANAN : DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN LAMONGAN														
4	ALAMAT :														
5	Tlp/Fax. :														
6															
7															
8	No	Usia	Kelompok Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
9							U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
10	1	2	3	4	6	5	7	8	9	10	11	12	13	14	15
11	1	22	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
12	2	28	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	29	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
14	4	21	2	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	24	2	2	3	6	4	3	4	4	3	3	3	3	3
16	6	23	2	2	3	6	2	3	3	4	3	3	3	3	3

19	7	19	1	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	8	24	2	1	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	9	19	1	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	10	19	1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
23	11	21	2	1	4	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4
24	12	33	3	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	3	4
25	13	56	5	2	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4
26	14	20	2	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	1
27	15	23	2	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1
28	16	50	5	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	17	40	4	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	1
30	18	50	5	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	19	52	5	1	3	1	3	3	2	4	2	3	2	2	2
32	20	52	5	1	3	6	3	3	2	4	2	3	2	2	2
33	21	42	4	1	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3
34	22	43	4	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	23	32	3	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	4	4
36	24	50	5	1	4	1	2	3	2	4	3	3	2	2	2
37	25	25	2	1	4	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4
38	26	47	4	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
39	27	26	2	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3
40	28	33	3	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
41	29	35	3	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	30	25	2	1	4	6	4	4	4	4	3	3	3	3	3
43	31	25	2	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	32	53	5	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	2	2
45	33	28	2	2	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	2
46	34	25	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	2	2
47	35	50	5	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	36	27	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	37	27	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
50	38	28	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	39	47	4	1	4	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4
52	40	31	3	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	41	27	2	1	4	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4
54	42	28	2	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	2
55	43	27	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
56	44	25	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
57	45	35	3	1	3	4	3	3	2	4	2	3	3	2	3
58	46	30	3	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	47	49	4	1	3	6	3	3	4	4	3	3	3	3	4
60	48	54	5	1	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3
61	49	53	5	1	3	1	3	3	3	4	3	2	2	2	3
62	50	52	5	1	5	1	3	3	3	4	3	3	2	2	3
63	51	57	5	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
64	52	22	2	2	3	6	4	4	3	4	4	4	3	3	3
65	53	26	2	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3

66	54	51	5	1	4	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4
67	55	57	5	1	3	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
68	56	38	3	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	57	25	2	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	58	53	5	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	59	26	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	60	21	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	61	27	2	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	62	31	3	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	63	28	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	64	35	3	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	65	25	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	66	37	3	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	67	20	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	68	32	3	2	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	69	30	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	70	40	4	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	71	27	2	2	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	72	52	5	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	73	25	2	1	3	4	3	3	3	4	2	2	3	2	3
86	74	33	3	2	4	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
87	75	53	5	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3
88	76	46	4	1	4	6	4	4	3	4	3	2	3	3	3
89	77	40	4	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	78	35	3	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	79	35	3	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	80	35	3	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	81	45	4	1	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3
94	82	50	5	2	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	3
95	83	35	3	1	4	4	2	2	2	4	3	2	3	2	3
96	84	28	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
97	85	16	1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
98	86	30	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
99	87	17	1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
100	88	17	1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
101	89	20	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
102	90	22	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
103	91	35	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
104	92	25	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
105	93	25	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
106	94	17	1	2	3	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4
107	95	28	2	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	96	56	5	1	4	1	3	2	2	4	2	2	2	2	3
109	97	28	2	1	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3
110	98	34	3	1	4	4	4	3	2	4	3	3	2	3	3
111	99	48	4	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	100	44	4	2	4	1	4	3	2	4	3	3	3	3	4
113	101	27	2	1	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3
114	102	25	2	1	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4

115	103	40	4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
116	104	24	2	1	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3
117	105	53	5	1	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	2
118	106	26	2	2	3	6	2	3	3	4	2	3	3	3	2
119	107	45	4	2	4	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4
120	108	27	2	1	4	6	4	3	3	4	3	4	4	4	4
121	109	25	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
122	110	21	2	1	3	6	4	3	3	4	3	4	4	4	4
123	111	33	3	1	4	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4
124	112	29	2	1	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
125	113	50	5	1	4	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4
126	114	24	2	2	3	6	4	3	3	4	3	4	4	4	4
127	115	23	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
128	116	30	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
129	117	27	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
130	118	20	2	1	3	6	4	3	3	4	3	4	4	4	4
131	119	25	2	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	1
132	120	27	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1
133	121	28	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1
134	122	54	5	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	123	47	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	124	34	3	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	125	53	5	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	126	33	3	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	127	33	3	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	128	25	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	129	28	2	2	3	6	3	4	3	4	4	4	4	4	4
142	130	20	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
143	131	23	2	1	4	6	4	3	3	4	4	3	4	3	4
144	132	18	1	1	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
145	133	20	2	1	3	6	4	3	3	4	4	3	4	3	4
146	134	23	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
147	135	19	1	2	3	6	4	4	3	4	4	4	3	3	4
148	136	18	1	1	3	6	4	4	4	4	3	4	3	4	4
149	137	20	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
150	138	23	2	1	4	6	4	4	3	4	3	3	4	4	4
151	139	18	1	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	140	23	2	2	4	6	4	4	3	4	4	3	3	4	4
153	141	54	5	1	4	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4
154	142	52	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3
155	143	55	5	1	4	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3
156	144	44	4	1	3	6	3	2	1	4	3	3	3	2	1
157	145	56	5	1	4	1	3	3	2	4	3	3	3	2	1
158	146	51	5	1	3	4	3	1	2	4	3	3	3	2	1
159	147	52	5	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
160	148	52	5	2	1	6	3	3	3	4	4	4	4	3	4
161	149	50	5	2	1	6	4	3	4	4	4	4	4	3	4
162	150	23	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
163	151	21	2	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
164	152	27	2	2	3	6	3	4	3	4	3	3	3	4	4
165	153	40	4	2	3	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4

166	154	43	4	2	3	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
167	155	25	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
168	156	28	2	2	3	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
169	157	27	2	1	3	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
170	158	50	5	1	4	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
171	159	19	1	2	3	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
172	160	32	3	2	3	6	3	4	3	4	3	4	3	3	4
173	161	35	3	2	3	6	4	3	4	4	3	4	4	3	4
174	162	28	2	2	3	6	4	3	3	4	4	4	4	4	3
175	163	29	2	1	2	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
176	164	20	2	2	3	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
177	165	38	3	1	3	1	3	3	3	4	2	4	4	4	4
178	166	26	2	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
179	167	24	2	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
180	168	23	2	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
181	169	27	2	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
182	170	23	2	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
183	171	24	2	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
184	172	27	2	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
185	173	26	2	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
186	174	25	2	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
187	175	26	2	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
188	176	24	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
189	177	33	3	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
190	178	53	5	2	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3
191	179	25	2	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
192	180	30	3	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
193	181	26	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
194	182	20	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
195	183	26	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
196	184	20	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
197	185	33	3	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
198	186	24	2	1	4	6	3	3	3	4	3	3	4	3	3
199	187	43	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
200	188	37	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
201	189	23	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
202	190	23	2	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
203	191	25	2	2	4	6	3	1	3	4	3	3	3	3	3
204	192	24	2	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
205	193	20	2	1	3	6	3	2	2	4	3	3	3	2	3
206	194	20	2	1	3	6	3	3	3	4	3	4	4	2	3
207	195	20	2	1	3	6	3	3	3	4	3	4	4	3	3
208	196	25	2	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
209	197	19	1	1	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
210	198	22	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
211	199	21	2	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
212	200	23	2	2	3	6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
213	201	21	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
214	202	24	2	1	3	6	3	3	3	4	3	4	4	3	4
215	203	23	2	1	3	5	3	3	3	4	3	4	3	2	4
216	204	32	3	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

217	205	32	3	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
218	206	24	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	207	24	2	1	4	6	3	3	4	4	4	4	3	3	4
220	208	41	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
221	209	18	1	1	3	6	4	3	4	4	3	3	4	3	4
222	210	18	1	1	3	6	3	3	3	4	4	3	3	4	4
223	211	20	2	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	212	20	2	1	3	6	3	4	3	4	3	3	3	4	4
225	213	24	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	214	22	2	1	3	6	3	3	3	4	3	4	4	3	4
227	215	20	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
228	216	29	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	217	22	2	1	4	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
230	218	19	1	1	2	6	4	4	4	4	3	3	4	3	4
231	219	27	2	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
232	220	21	2	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
233	221	35	3	1	3	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4
234	222	26	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3
235	223	24	2	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	224	30	3	1	3	6	3	3	3	4	3	4	4	3	4
237	225	27	2	1	4	6	3	3	3	4	3	3	4	4	1
238	226	27	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	227	27	2	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	1
240	228	26	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
241	229	27	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	230	24	2	1	4	6	3	3	4	4	4	3	4	4	4
243	231	22	2	1	4	6	4	3	4	4	3	4	4	4	4
244	232	26	2	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
245	233	29	2	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	234	26	2	1	4	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
247	235	19	1	1	3	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
248	236	24	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	237	22	2	1	3	6	3	3	4	4	3	4	4	3	4
250	238	20	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
251	239	29	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	240	22	2	1	4	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
253	241	19	1	1	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	242	27	2	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
255	243	21	2	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
256	244	35	3	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	2
257	245	26	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3
258	246	24	2	1	4	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4
259	247	30	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
260	248	19	1	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
261	249	18	1	1	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
262	250	23	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
263	251	19	1	1	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4
264	252	19	1	2	3	6	3	3	2	4	4	3	3	2	3
265	253	42	4	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
266	254	18	1	2	3	6	3	4	4	4	3	3	3	4	4
267	255	23	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3

319	307	36	3	2	3	6	3	3	3	4	3	4	4	4	4
320	308	31	3	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
321	309	30	3	2	4	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
322	310	29	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
323	311	26	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
324	312	35	3	2	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4
325	313	36	3	2	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4
326	314	38	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
327	315	37	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
328	316	40	4	2	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4
329	317	22	2	2	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	3
330	318	20	2	2	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	3
331	319	31	3	1	3	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3
332	320	52	5	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2	4
333	321	57	5	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
334	322	52	5	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
335	323	56	5	1	3	1	3	3	3	4	4	4	3	2	3
336	324	24	2	2	3	6	3	2	3	4	3	3	3	3	3
337	325	37	3	2	4	1	3	3	3	4	3	2	3	3	4
338	326	32	3	2	4	6	3	3	3	4	3	3	4	3	4
339	327	42	4	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
340	328	23	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
341	329	42	4	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
342	330	28	2	2	4	6	3	3	3	4	3	4	4	3	2
343	331	24	2	1	4	6	3	3	4	4	3	3	3	3	1
344	332	25	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2
345	333	24	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
346	334	28	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
347	335	37	3	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
348	336	32	3	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
349	337	30	3	1	4	6	4	3	3	4	4	3	3	3	4
350	338	27	2	1	4	6	3	3	3	4	3	3	2	2	3
351	339	22	2	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
352	340	21	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
353	341	26	2	1	3	6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
354	342	35	3	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	343	23	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4
356	344	22	2	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	345	23	2	2	4	6	3	3	3	4	4	3	4	3	3
358	346	22	2	2	4	6	3	4	3	4	3	4	3	3	4
359	347	23	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
360	348	35	3	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
361	349	25	2	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	350	32	3	1	3	6	3	3	3	4	4	3	3	4	4
363	351	23	2	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364	352	22	2	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	353	20	2	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
366	354	22	2	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	355	38	3	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
368	356	23	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4
369	357	22	2	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	305	33	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
371	306	18	1	2	4	6	3	3	3	4	4	4	4	4	4

319	307	36	3	2	3	6	3	3	3	4	3	4	4	4	4
320	308	31	3	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
321	309	30	3	2	4	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
322	310	29	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
323	311	26	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
324	312	35	3	2	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4
325	313	36	3	2	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4
326	314	38	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
327	315	37	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
328	316	40	4	2	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4
329	317	22	2	2	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	3
330	318	20	2	2	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	3
331	319	31	3	1	3	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3
332	320	52	5	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2	4
333	321	57	5	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
334	322	52	5	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
335	323	56	5	1	3	1	3	3	3	4	4	4	3	2	3
336	324	24	2	2	3	6	3	2	3	4	3	3	3	3	3
337	325	37	3	2	4	1	3	3	3	4	3	2	3	3	4
338	326	32	3	2	4	6	3	3	3	4	3	3	4	3	4
339	327	42	4	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
340	328	23	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
341	329	42	4	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
342	330	28	2	2	4	6	3	3	3	4	3	4	4	3	2
343	331	24	2	1	4	6	3	3	4	4	3	3	3	3	1
344	332	25	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2
345	333	24	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
346	334	28	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
347	335	37	3	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
348	336	32	3	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
349	337	30	3	1	4	6	4	3	3	4	4	3	3	3	4
350	338	27	2	1	4	6	3	3	3	4	3	3	2	2	3
351	339	22	2	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
352	340	21	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
353	341	26	2	1	3	6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
354	342	35	3	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	343	23	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4
356	344	22	2	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	345	23	2	2	4	6	3	3	3	4	4	3	4	3	3
358	346	22	2	2	4	6	3	4	3	4	3	4	3	3	4
359	347	23	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
360	348	35	3	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
361	349	25	2	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	350	32	3	1	3	6	3	3	3	4	4	3	3	4	4
363	351	23	2	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364	352	22	2	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	353	20	2	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
366	354	22	2	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	355	38	3	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
368	356	23	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4

381	369	20	2	2	3	6	4	4	4	4	3	2	3	3	3
382	370	23	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	4	4	4
383	371	22	2	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	372	23	2	2	4	6	3	4	3	4	3	4	3	4	3
385	373	22	2	2	4	6	3	4	3	4	3	4	3	3	4
386	374	23	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
387	375	35	3	2	4	6	3	3	3	4	4	3	3	3	4
388	376	25	2	1	3	6	4	3	4	4	4	4	3	4	4
389	377	32	3	1	3	6	3	3	3	4	3	3	3	4	4
390	378	23	2	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
391	379	22	2	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
392	380	20	2	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
393	381	22	2	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	382	38	3	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
395	383	51	5	1	3	6	4	4	3	4	4	4	4	3	4
396	384	50	5	1	2	6	3	4	4	4	4	3	3	3	3
397	385	45	4	1	1	6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
398	386	45	4	2	4	6	3	3	4	4	3	4	4	4	4
399	387	41	4	2	1	6	4	4	3	4	3	3	4	4	3
400	388	36	3	1	2	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4
401	389	35	3	1	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
402	390	29	2	1	2	6	3	3	3	4	3	4	4	3	3
403	391	22	2	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
404	392	36	3	2	4	4	3	1	3	4	3	3	4	4	3
405	393	27	2	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
406	394	30	3	1	2	6	4	4	4	4	3	3	2	4	3
407	395	24	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
408	396	23	2	2	4	6	4	4	4	4	3	3	3	4	4
409	397	28	2	1	4	6	4	3	4	4	4	3	4	4	4
410	398	25	2	1	3	6	3	4	3	4	4	4	3	4	3
411	399	19	1	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
412	400	22	2	2	4	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
413	SNilai						1295	1281	1273	1600	1293	1338	1348	1299	1417
414	/Unsur														
415	NRR /						3,238	3,203	3,183	4,000	3,233	3,345	3,370	3,248	3,543
416	Unsur														
417	NRR						0,356	0,352	0,350	0,440	0,356	0,368	0,371	0,357	0,390*
418	tertbg/														
419	unsur														

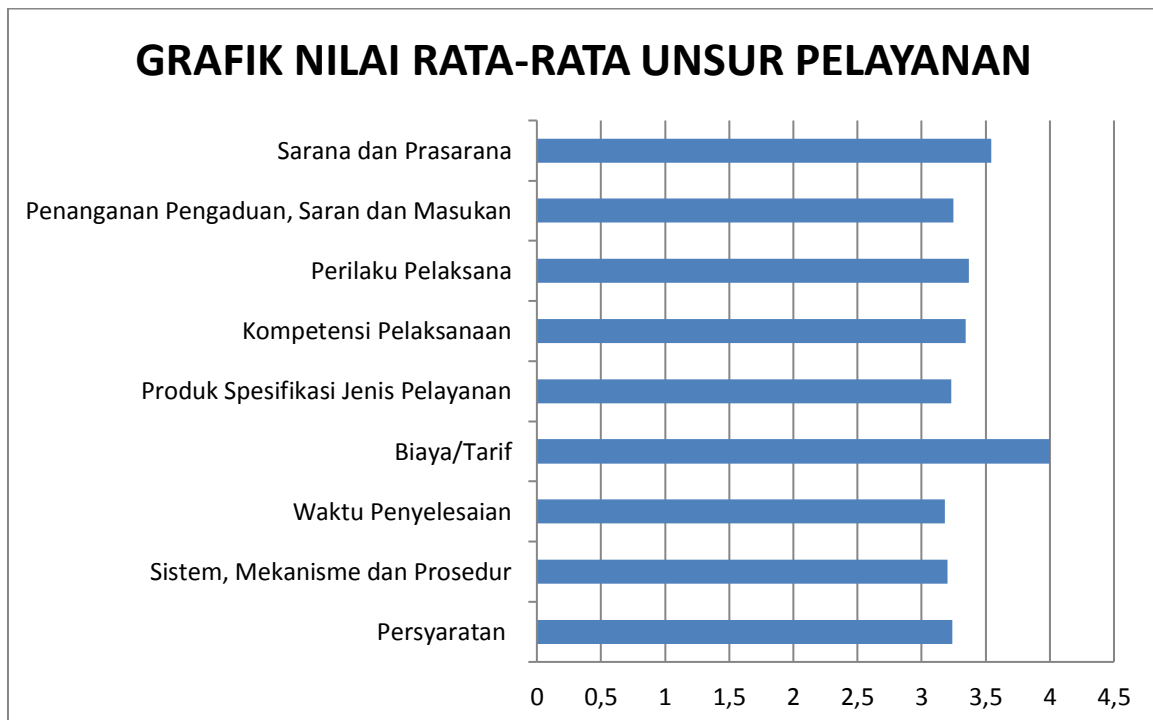
421	IKM Unit pelayanan								83,490
422	Keterangan :							No.	UNSUR PELAYANAN
423	- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan					U1	Persyaratan
424	- NRR	=	Nilai rata-rata					U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
425	- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat					U3	Waktu Penyelesaian
426	- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang					U4	Biaya/Tarif
427	-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25					U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
428	NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi					U6	Kompetensi Pelaksana
429			Jumlah kuesioner yang terisi					U7	Perilaku Pelaksana
430	NRR tertimbang	=	NRR per unsur x 0,11					U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
431	per unsur							U9	Sarana dan prasarana
432	PELAYANAN :								83,49
433	Mutu Pelayanan :								
434	A (Sangat Baik)								: 81,26 - 100,00
435	B (Baik)								: 62,51 - 81,25
436	C (Kurang Baik)								: 43,76 - 62,50
437	D (Tidak Baik)								: 25,00 - 43,75
440	Kesimpulan :								
441	Nilai IKM setelah dikonv	83,49	=						
442	Mutu pelayanan	A	=						
443	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik	=						
444									
445		:	Jenis Kelamin						
446									
447									
448									
449									
450									
451		:	Umur						
452									
453									
454									
455									
456									
457									
459		:	Pendidikan Ter						
460									
461									
462									
463									
464									
465									
466									
467									
468									
469		:	Pekerjaan Utar						
470									
471									
472									
473									
474									
475									
476									

2.2 Hasil Penilaian SKM Per Unsur Pelayanan

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per unsur Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan Tahun 2021 dapat dilihat pada tabel 2.2.

Tabel 2.2. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Per Unsur Pelayanan Tahun 2017

	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,238
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,203
3	Waktu Penyelesaian	3,183
4	Biaya/Tarif	4,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,233
6	Kompetensi Pelaksanaan	3,345
7	Perilaku Pelaksana	3,370
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,248
9	Sarana dan Prasarana	3,543
	Rata-rata Tertimbang	3,340



GRAFIK 2.1 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN

Berdasarkan label 2.2 dan Grafik 2.1 menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan sudah sangat baik, Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi yaitu unsur pelayanan biaya/tarif, karena dalam pengurusan Kartu Pencari Kerja (AK-1) tidak dikenakan biaya sama sekali/gratis. Selain itu Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai tertinggi kedua setelah unsur biaya/tarif. Sedangkan Unsur Waktu Penyelesaian menjadi unsur dengan nilai terendah.

2.3 Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan periode Tahun 2021, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Nilai IKM setelah dikonversi	=	83,49%
Mutu pelayanan	=	A
Kinerja Unit Pelayanan	=	Sangat Baik

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan Tahun 2021 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,340 atau konversi IKM **83,49**

2. Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) memberikan informasi bahwa :

Unsur-unsur pelayanan tertinggi dari hasil survei adalah :

- U4 : Biaya/Tarif
- U9 : Sarana dan Prasarana

3.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2021 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan Instansi/Unit Kerja/OPD maka dari periode survei saat ini dapat ditentukan prioritas perbaikan, yaitu :

U3 : Waktu Penyelesaian

2. Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) hendaknya dilakukan secara periodik, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.

3. Informasi yang terkait Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) dibuat secara informatif dan diletakkan secara strategis, sehingga masyarakat dapat menilai unit Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara transparan.
4. Guna mempertahankan kepuasan masyarakat terutama meningkatkan kenyamanan dan keamanan pemohon, maka fasilitas/sarana dan prasarana yang ada lebih ditingkatkan lagi dan disesuaikan dengan kemajuan zaman agar Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lamongan dapat berjalan baik dan tepat waktu.

