

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 2 TAHUN 2024

KOTA BLITAR



DINAS SOSIAL KOTA BLITAR
Jl. Jawa No. 64 A Kota Blitar
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial Kota Blitar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Walikota Blitar nomor 63 tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan dan maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.
6. Peraturan Walikota Blitar nomor 49 tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Sosial.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kota Blitar.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Sosial Kota Blitar, dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kota Blitar adalah tim yang disusun berdasarkan Kepala Dinas Sosial Kota Blitar. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kota Blitar terdiri dari :

1. Pembina : Kepala Dinas Sosial Kota Blitar
2. Ketua : Sekretaris Dinas Sosial Kota Blitar
3. Sekretaris/Admin : Kasubbag Umum, Keuangan dan Kepegawaian
4. Anggota : Petugas pelayanan pada masing-masing bidang di Dinas Sosial Kota Blitar

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan data yang ada pada aplikasi SUKMA E-Jatim. Pertanyaan yang ada pada aplikasi sukma e jatim terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan pertanyaan tersebut yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui aplikasi SUKMA E dan hasilnya secara real time. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 6 bulan sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Juni 2024
2.	Pengumpulan Data	Juli - Desember 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden berdasarkan jumlah pemohon layanan pada Dinas Sosial Kota Blitar. Setiap penerima layanan diarahkan oleh petugas pelayanan untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat melalui aplikasi SUKMA E melalui HP android masing-masing atau pada perangkat komputer yang telah disediakan di ruang layanan. Sesuai data yang diambil dari aplikasi SUKMA E, jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Sosial Kota Blitar periode semester II tahun 2024 sebanyak 197 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan Dinas Sosial Kota Blitar periode semester II tahun 2024 sejumlah 197 orang responden. Diperoleh gambaran responden survei sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	57	28,93
2.	Perempuan	140	71,07

Sumber : sukma.jatimprov.go.id

2. Umur

Tabel 3.2 Umur Responden

No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kurang dari 17 tahun	3	1,52
2.	17 – 25 tahun	20	10,15
3.	26 – 35 tahun	34	17,26
4.	36 – 45 tahun	85	43,15
5.	46 – 55 tahun	47	23,86
6.	56 tahun keatas	8	4,06

Sumber : sukma.jatimprov.go.id

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

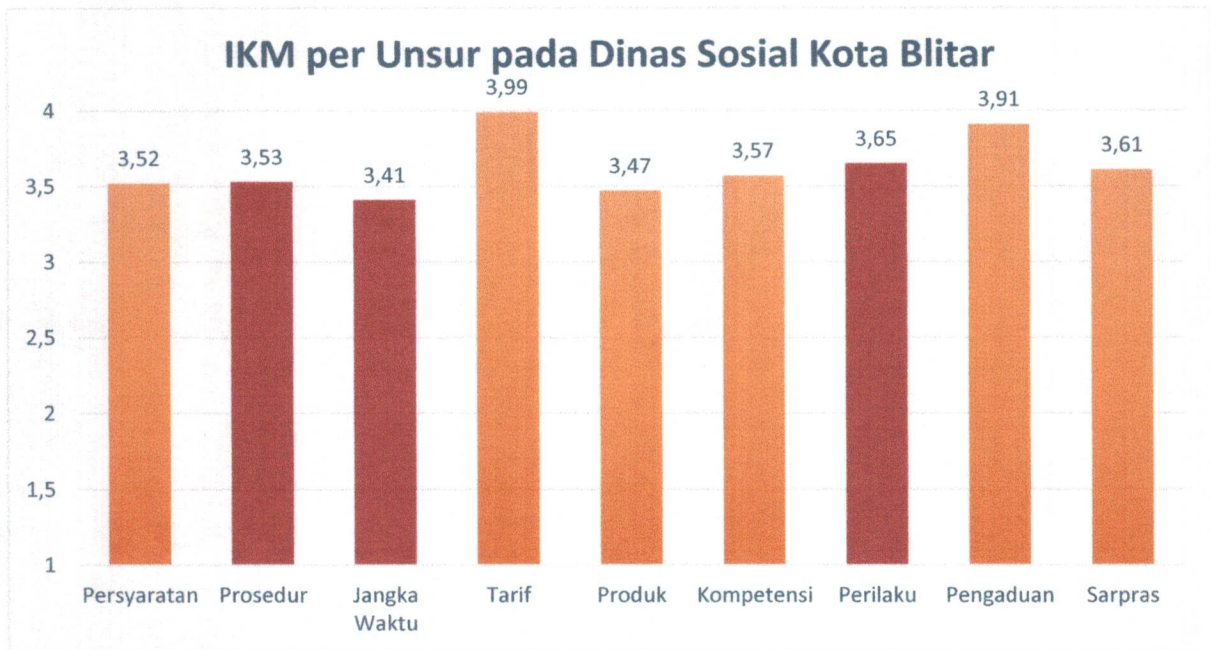
Pengolahan data SKM dilakukan melalui aplikasi Sukma-e Jatim dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.3 Detail Nilai SKM Per Unsur di Semester I dan Semester II Tahun 2024

NO	UNSUR	NILAI (NRR IKM tertimbang x 25)		SKM Tahun 2024
		SEMESTER I	SEMESTER II	
1	2	3	4	5 = (3+4)/2
1.	Persyaratan	86,33	87,94	87,14
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	86,1	88,2	87,15
3.	Waktu penyelesaian	84,97	85,15	85,06
4.	Biaya/ tarif	98,34	99,87	99,11
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	85,73	86,8	86,27
6.	Kompetensi pelaksana	87,69	89,34	88,52
7.	Perilaku pelaksana	89,43	91,24	90,34
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	93,5	97,72	95,61
9.	Sarana dan prasarana	88,29	90,36	89,33
TOTAL		88,04	89,75	88,9

Sumber : sukma.jatimprov.go.id

Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur



Dari grafik tersebut dapat diketahui urutan mutu pelayanan dari yang tertinggi sampai terendah adalah sebagai berikut :

1. Biaya/tarif
2. Penanganan Pengaduan
3. Perilaku Petugas
4. Sarana dan Prasarana
5. Kompetensi Petugas
6. Prosedur Pelayanan
7. Persyaratan
8. Kesesuaian produk pelayanan
9. Waktu Pelayanan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai persepsi terendah yaitu 3,41. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,47 adalah nilai persepsi terendah kedua, sedangkan Persyaratan dengan nilai 3,52 merupakan nilai persepsi terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai persepsi tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3,99 nilai persepsi tertinggi kedua Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,91 dan perilaku petugas dengan nilai 3,67 merupakan nilai persepsi tertinggi ketiga.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. "Pelayanan ditingkatkan menjadi lebih baik lagi"
2. "cukup bagus"
3. "waktu pelayanan perlu ditingkatkan menjadi lebih cepat"

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan standar dan prosedur pelayanan. Peningkatan pelayanan akan terus dilakukan dengan maksimal.
2. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh penggunaan layanan. Karena memang beberapa produk layanan memiliki beberapa tahap prosedur dan harus terproses dengan berbagai instansi lain.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut

perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2025				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu	Melakukan evaluasi pelaksanaan SOP secara berkala	√	√			Sekretaris Dinas
2.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memastikan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dengan cara melaksanakan evaluasi pelaksanaan SOP secara berkala	√	√			Sekretaris Dinas
3.	Persyaratan Pelayanan	Memastikan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, dengan melakukan evaluasi pelaksanaan SOP secara berkala	√	√			Sekretaris Dinas

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial Kota Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 4. Nilai SKM Dinas Sosial Kota Blitar Tahun 2021-2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 semester I pada Dinas Sosial Kota Blitar.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Blitar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai 88,9. Tren SKM layanan sosial terus mengalami kenaikan dari tahun 2021 ke tahun 2024 dengan rata-rata kenaikan sebesar 2,48 namun tren yang signifikan mengalami kenaikan yaitu pada tahun 2023 ke tahun 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, produk spesifikasi layanan, serta persyaratan layanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, Penanganan Pengaduan dan Perilaku Petugas.

Kota Blitar, 11 Desember 2024

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA BLITAR



SAD SASMINTARTI, S.H., M.M.

Pembina Utama Muda

NIP. 196601191986022002

LAMPIRAN

1. Surat Rekomendasi Kegiatan Statistik



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BLITAR**

Jalan Kenari No. 62, Blitar 66134
Telp. (0342) 8178012 E-mail: bps3572@bps.go.id | Website: blitarkota.bps.go.id

Nomor : B-109/35720/Ts.010/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Blitar, 28 Februari 2024

Kepada Yang Terhormat :
Kepala Dinas Sosial Kota Blitar
di tempat

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

judul : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Penyelenggara : Dinas Sosial Kota Blitar

dan setelah meneliti rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:

Dinyatakan : **LAYAK**
dengan rekomendasi rancangan kegiatan statistik
terlampir.

Identitas : **K-24.3572.003**

Rekomendasi Identitas rekomendasi harus dicantumkan pada
kuesioner/lembar kerja.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kota Blitar,



Bambang Indarto





**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BLITAR**

Jalan Kenari No. 62, Blitar 66134
Telp. (0342) 8178012 E-mail: bps3572@bps.go.id | Website: bitarkota.bps.go.id

Lampiran Surat

Nomor : B-109/35720/Ts.010/2024

Tanggal : 28 Februari 2024

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik


Judul	: Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat
Penyelenggara	: Dinas Sosial Kota Blitar
Resume	: https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/K-24.3572.003
Rekomendasi	: <ol style="list-style-type: none">1. Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada <i>Generic Statistical Business Process Model (GSBPM)</i> yang berlaku secara internasional.<ol style="list-style-type: none">a. Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan.b. Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi.2. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun.<ol style="list-style-type: none">a. Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan.b. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.3. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk <i>softcopy</i> publikasi dan metadata.



* Dokumen ini telah diterbitkan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSSN)
Prosesi Audit OW di samping untuk memverifikasi file asli

2. Kuesioner e-SUKMA

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI
Dinas Sosial
KOTA BLITAR



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1501>



CETAR
CEPAT · EFEKTIF & EFISIEN · TANGGAP
TRANSPARAN · AKUNTABEL · RESPONSIF

**OPTIMIS
JATIM BANGKIT**

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas Sosial
KOTA BLITAR

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.



CETAR
CEPAT · EFEKTIF & EFISIEN · TANGGAP
TRANSPARAN · AKUNTABEL · RESPONSIF

**OPTIMIS
JATIM BANGKIT**

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas Sosial
KOTA BLITAR

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- Tidak mudah. Kurang mudah.
- Mudah. Sangat mudah.



No. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UM UR	JENIS KELAMIN	NO HP
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	siti rohmah	53	Perempuan	-
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	henik rinata	40	Perempuan	-
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	nonik	44	Perempuan	-
4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	memayu hayuning allodya	18	Perempuan	85806800144
5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	eko siswoyo	47	Laki-Laki	81556641226
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	ismiono	53	Laki-Laki	85330702787
7	4	4	3	4	4	3	4	4	4	KASUN WIBOWO	50	Laki-Laki	85234267557
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	WIWIK WAHYUNI	42	Perempuan	85707341024
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	GUNAWAN A	52	Laki-Laki	85204302234
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	KASUN WIBOWO	50	Laki-Laki	85234267557
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	fritzi ivander osvaldo saputra	13	Laki-Laki	81252543213
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	ENDANG LESTARI	40	Perempuan	82231660191
13	3	3	3	4	3	3	4	4	3	muhammad patra kurniyawan	17	Laki-Laki	87864604319
14	3	3	1	4	3	3	3	3	3	Irfan	41	Laki-Laki	82334635683
15	3	3	1	4	3	3	3	3	3	Irfan	41	Laki-Laki	82334635683
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	vera	30	Perempuan	82232579373
17	3	3	3	4	3	4	4	4	4	ninik susanti	50	Perempuan	85259721005
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	laela maharani	30	Perempuan	81335941834
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NURHIDAYAH	40	Perempuan	85784596216
20	4	4	3	4	3	3	4	4	4	RENI YUNITASARI	30	Perempuan	85755172117
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	siti soliah	40	Perempuan	83861701607
22	3	4	3	4	4	3	4	4	4	mintaksih	40	Perempuan	
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	pramesdya	15	Perempuan	81232748761
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sebul wahono	40	Laki-Laki	85235108182
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	istiqomah	40	Perempuan	

26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	dwi diyah a	40	Perempuan	8121646200
27	4	4	4	4	4	3	3	4	3	wahyudhi	51	Laki-Laki	85233479298
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	novitasari	27	Perempuan	8986765832
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	kairul amillina	30	Perempuan	87715746521
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	irna susanti	40	Perempuan	85600033333
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	mohammad rofi'i	48	Perempuan	85648919375
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	lina mariana	42	Perempuan	82214989077
33	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Dino Nuryanti	46	Perempuan	81517482668
34	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Dino Nuryanti	46	Perempuan	81517482668
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aspiah	40	Perempuan	
36	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Mintarsih	49	Perempuan	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ULVA ROIFATUL LAILIN	34	Perempuan	85895555051
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	mujianik	46	Perempuan	85895555051
39	3	4	4	4	3	3	4	4	4	mesiran	62	Laki-Laki	81333342672
40	3	3	3	4	3	4	4	4	4	supatmi	42	Perempuan	85707827967
41	4	3	3	4	3	3	4	4	4	agus beni radiyanto	43	Laki-Laki	81252278072
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lenovo	55	Laki-Laki	888888888
43	3	2	3	4	3	3	3	4	4	SUMIATI ZULAIKAH	52	Perempuan	82257583392
44	4	3	3	4	3	3	3	4	4	andika alfian saputra	18	Laki-Laki	82143602906
45	4	3	3	4	3	3	3	4	3	carrissa prameswari wicaksana	17	Perempuan	85648802780
46	3	4	3	4	4	4	4	4	3	natalia	31	Perempuan	82143555572
47	3	4	3	4	3	3	4	4	4	evira devi susanti	31	Perempuan	85859422372
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	taurisa arda garini	36	Perempuan	85785118021
49	3	3	3	4	3	3	4	4	3	sukma bulandari	35	Perempuan	85649966955
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	aditya mahendra putra	38	Laki-Laki	85855685160
51	3	3	3	4	3	4	3	3	4	susi etnowati	43	Perempuan	85730542407
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Rida Tridiana	39	Perempuan	8,95396E+11
53	3	3	3	4	4	4	4	4	4	siti barokah	36	Perempuan	87756706193
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	becti kurniawati	36	Perempuan	85791928654

55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dwi	44	Perempuan	85755365530
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	desy triningsih	39	Perempuan	82245875342
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	hana prawesti	33	Perempuan	82244648131
58	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Riyanto	59	Laki-Laki	85746565431
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	noer alifah	45	Perempuan	85334697616
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	feny ekawati	34	Perempuan	81232831901
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3	pristiwi	41	Perempuan	85706055880
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	yenny sholikah	40	Perempuan	85604770220
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3	dhia zahrah syarifah	17	Perempuan	83898253945
64	4	3	3	4	3	4	4	4	4	siti barokah	46	Perempuan	85732231983
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sunadi	47	Laki-Laki	82228264214
66	4	4	3	4	4	4	4	4	3	titik nurhayati	34	Perempuan	85855566702
67	3	4	3	4	3	3	3	4	3	fitriani	17	Perempuan	81234957302
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4	vanisa putri prasetya	18	Perempuan	81217679680
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Alif Nur Farida	34	Perempuan	8113675559
70	3	4	3	4	3	3	3	4	3	bhayu	36	Laki-Laki	85797976080
71	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Arik Mulyaningsih	43	Perempuan	81233571833
72	3	3	3	4	3	3	3	4	2	lupita	19	Perempuan	8,9054E+11
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Nina Maharani Elysa	18	Perempuan	85850673454
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	renny	32	Perempuan	82331199161
75	3	3	3	4	3	3	4	4	3	novita sari	27	Perempuan	85707158374
76	3	4	3	4	3	3	3	4	3	supriono	60	Laki-Laki	85336448278
77	4	3	4	4	4	4	4	4	4	VANIA PUTRI PRASETYA	18	Perempuan	81554904520
78	4	4	3	4	4	4	4	4	4	istikomah	41	Perempuan	89520202399
79	4	4	4	4	3	3	4	4	4	riswanto hadiryo	55	Laki-Laki	85853199499
80	3	3	3	4	3	3	4	4	3	yuliati	40	Perempuan	81555931948
81	3	3	3	4	4	3	3	4	4	putri dwi	30	Perempuan	85335516270
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3	andik marwati	53	Perempuan	85736691670
83	3	3	3	4	3	3	3	4	2	yanisa rahman	39	Perempuan	85785492005

84	3	4	4	4	3	3	3	4	3	siti munawaroh	29	Perempuan	82140405429
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	agustinus badrus hidayat	40	Laki-Laki	81999709059
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3	lpung Yuprimanto	36	Laki-Laki	85745432655
87	4	3	3	4	3	3	4	4	4	UMI KHOLIFAH	40	Perempuan	85855219957
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NITA PURNAMASARI	30	Perempuan	85932893528
89	3	3	3	4	3	3	4	4	3	LULUK KARMIASIH	44	Perempuan	85736689312
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sumiati	39	Perempuan	81251669551
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3	binti khoiriah	42	Perempuan	82139269189
92	4	4	3	4	3	3	3	4	3	muhamad taufik	41	Laki-Laki	82142165090
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3	titik ismiati	51	Perempuan	81330854405
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3	andhika novastyo p	37	Laki-Laki	85790623114
95	3	4	4	4	4	4	3	4	4	Arik Mulyaningsih	44	Perempuan	81233571833
96	3	3	3	4	3	3	3	4	4	rico	42	Laki-Laki	85655586854
97	3	3	4	3	3	4	4	4	4	deni santoso	42	Laki-Laki	81587250660
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	hernaning	53	Perempuan	82139271374
99	3	4	4	4	4	4	4	4	4	sulastri	47	Perempuan	81231132307
100	3	4	3	4	3	3	3	4	4	SRIANAH	48	Perempuan	85604973828
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	a	36	Laki-Laki	866
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	indri	41	Perempuan	85746659025
103	3	3	3	4	4	4	4	4	4	khenzi gahyaka waffiya	17	Perempuan	81931618874
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	edi purwanto	49	Laki-Laki	81231781214
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3	tanti nuryanti	42	Laki-Laki	85646838586
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	maratus s.	17	Perempuan	85855100275
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mariyani	32	Perempuan	85702549440
108	4	3	3	4	3	3	3	4	3	ina k.	16	Laki-Laki	82140707131
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ani yulida	37	Perempuan	85748856094
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sri sulastri	50	Perempuan	81334527036
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3	mila kristiningrum	43	Perempuan	81252624827
112	3	3	3	4	3	4	4	4	4	hartatik	27	Perempuan	82141148452

113	3	4	4	4	4	4	4	4	4	luluk ratnawati	41	Perempuan	83114140780
114	3	3	3	4	3	3	3	4	3	dewi anggraeni	41	Perempuan	85791357299
115	3	3	3	4	3	3	3	1	3	tutik	51	Perempuan	82141809386
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3	dwi	41	Perempuan	81234965713
117	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Yasid	66	Laki-Laki	85745309017
118	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Yasid	66	Laki-Laki	85745309017
119	4	3	3	4	4	3	4	4	3	INDRI	45	Perempuan	85895777097
120	3	3	3	4	3	3	3	4	3	desy triningsih	38	Perempuan	82245875342
121	3	4	4	4	3	4	4	4	4	untung priyono	43	Laki-Laki	85234383909
122	3	3	3	4	3	3	4	4	4	suwarno	52	Laki-Laki	83111459808
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sri sugandini	49	Perempuan	81230025332
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	rizka triana	28	Perempuan	85833243218
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	hartatik	33	Perempuan	82141148452
126	4	4	4	4	3	3	4	4	4	eni dwi astuti	40	Perempuan	85707941249
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3	kaptini	41	Perempuan	87772287050
128	3	3	3	4	3	3	3	4	3	sulistiani	47	Perempuan	85723401410
129	3	3	3	4	2	2	2	4	3	dega cahya maulana	17	Laki-Laki	8708436195
130	3	3	3	4	3	3	3	4	3	eko susanto	44	Laki-Laki	81216730910
131	4	3	3	4	3	3	4	3	4	yulianti	29	Perempuan	87859632903
132	3	3	3	4	3	3	3	4	3	lilahi fauza	24	Perempuan	85812226305
133	3	4	3	4	4	3	4	4	3	Nurrohman Zidan Faizin	23	Laki-Laki	81391218105
134	3	3	3	4	3	3	3	4	3	juremi	39	Laki-Laki	85649720018
135	3	3	3	4	3	3	3	4	3	novita sari	28	Perempuan	85708435551
136	4	3	3	4	3	3	3	4	4	irma riskiana	37	Perempuan	85691387660
137	3	4	3	4	4	4	4	4	4	vicencio levin	17	Laki-Laki	85815661953
138	4	3	3	4	3	4	4	2	3	SUMINI	51	Perempuan	81337292289
139	4	3	3	4	3	4	4	2	3	SUMINI	51	Perempuan	81337292289
140	4	3	3	4	3	4	4	4	4	RUSMIATI	51	Perempuan	85232086902
141	3	4	3	4	4	4	4	4	3	SUSI ERNANIK	45	Perempuan	85736128085

142	4	4	3	4	3	4	4	4	4	MARWIATUN	44	Perempuan	85856957016
143	3	3	3	4	3	4	3	4	3	SELVY ANGGITA PUTRI	28	Perempuan	83131053585
144	3	3	3	4	4	4	4	4	4	I. INDAARI	47	Perempuan	82232266851
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	TITIS DWI NUGROHO	40	Laki-Laki	83845809465
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SITI SAMSIYAH	38	Perempuan	82331530536
147	4	3	3	4	3	3	4	4	3	imam mustofa	52	Laki-Laki	85645542575
148	3	3	3	4	4	4	4	4	4	ribut sahati	40	Perempuan	83845026279
149	3	3	2	4	3	2	3	3	3	WANDHA DANANG BAGUS TIARSO	30	Laki-Laki	81555629972
150	3	3	3	4	3	3	3	4	2	anita	41	Laki-Laki	85233214124
151	4	4	4	4	3	4	4	4	4	regina godeva deohasri	31	Laki-Laki	87864242102
152	3	3	3	4	3	3	3	4	3	ainun inayah	52	Perempuan	81555903180
153	3	3	3	4	3	3	3	2	3	darmiati	40	Perempuan	85790936444
154	3	3	3	4	3	3	3	4	3	m yusuf	35	Laki-Laki	85755314342
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	zahrotun nisa	38	Perempuan	85150602379
156	3	3	3	4	3	3	3	4	3	sri pungkas ambarsari	38	Perempuan	81903707909
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	agus winarto	44	Laki-Laki	85971794587
158	3	3	3	4	4	4	4	4	4	nur rosyidah	51	Perempuan	85755385529
159	3	3	4	4	3	4	4	4	4	anis purwanti	43	Perempuan	85852354219
160	3	4	3	4	3	3	3	4	3	siti astanah	40	Perempuan	81556650736
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	drajat setiawan	27	Laki-Laki	85815653564
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	budi nayoko	53	Laki-Laki	83830398895
163	4	3	3	4	3	4	4	4	4	wiji utami	38	Perempuan	85719406508
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MUJIONO	58	Laki-Laki	85870877999
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	siska ambarwati	26	Perempuan	85755168376
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	natun	53	Perempuan	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	rindra ferisedi	47	Laki-Laki	85794373232
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	cicik pancawati	42	Perempuan	8,95365E+11
169	3	3	3	4	3	3	3	4	4	rini eko lestari	45	Perempuan	82213071453

170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	rina dwi handayani	45	Perempuan	81938598686
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	yuli astuti	47	Perempuan	82257927402
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sutikno	45	Laki-Laki	85748810154
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sulikhah	53	Perempuan	58
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	luk - luk ul	34	Perempuan	81553271344
175	3	3	3	4	3	3	3	4	3	nenik sugiarti	46	Perempuan	85606497298
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yuliati	36	Perempuan	56
177	4	3	4	4	3	4	4	4	4	davina putri maharani	18	Perempuan	83125178802
178	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Lilis Nurul Chusna	37	Perempuan	85748894305
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	rohmat	74	Laki-Laki	85704811998
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	harnanik	48	Perempuan	
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MUHLISIN	47	Laki-Laki	85736653070
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	aristya	36	Perempuan	81296660478
183	3	4	3	4	3	3	4	4	3	QISMA ZUMROTI SHOLIKAH	29	Perempuan	85732066498
184	3	4	4	4	4	4	4	4	4	ribut sri rahayu	42	Perempuan	87778365220
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sriagustina	52	Perempuan	85237085262
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	suhartono	60	Laki-Laki	85749091106
187	3	3	4	4	3	3	3	4	3	regina	46	Perempuan	82334189948
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	dewi nur laili	41	Perempuan	81231410005
189	4	4	3	4	4	4	3	4	4	aning oktavia	37	Perempuan	89601471775
190	4	3	3	4	3	4	4	4	4	ningsih sagita	39	Perempuan	85730930661
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SALMA NURHALIZA	22	Perempuan	8,95376E+11
192	4	3	4	4	3	4	3	4	3	Desilia Sinta Maharani	17	Perempuan	85749505594
193	4	4	3	4	3	4	3	4	3	budianto	41	Laki-Laki	83853997005
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	indah wulan dari	25	Perempuan	85706698490
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	variasi	35	Perempuan	85257112983
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	siti nasikah	52	Perempuan	85706105973
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	rifdhausi nuzula isnaini	29	Laki-Laki	81234394600

Nilai/Unsur	693	69 5	671	787	68 4	704	719	770	712				
NRR/Unsur	3.52	3.5 3	3.41	3.99	3.4 7	3.57	3.65	3.91	3.61				
NRR/Unsur X 25	87.9 4	88. 2	85.1 5	99.8 7	86. 8	89.3 4	91.2 4	97.7 2	90.3 6				
NRR Tertimbang/U nsur	0.39	0.3 9	0.37	0.44	0.3 8	0.39	0.4	0.43	0.4				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.59												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	89.75												