

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS TAHUN 2021

SKPD : DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

NO. RESP	UMUR	L/P	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN										
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	39	L	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
2	42	P	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
3	40	L	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
4	39	P	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
5	30	P	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
6	40	P	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
7	41	P	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
8	37	L	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
9	30	P	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
10	28	P	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
11	26	L	3	5	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	
12	52	L	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
13	39	L	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4		3	
14	0	0	0	0	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
15	52	L	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
16	25	P	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
17	38	L	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
18	29	L	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
19	54	L	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
20	35	L	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
21	38	L	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
22	30	L	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	40	L	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
24	35	L	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
25	40	L	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
26	38	L	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
27	35	L	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
28	30	0	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
29	40	L	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	

30	45	L	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
31	37	P	3	5	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
32	40	P	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
33	32	L	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2
34	37	L	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1
35	34	P	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
36	44	P	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
37	39	P	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
38	0	0	0	0	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
39	30	P	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2
40	41	L	3	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2
41	26	P	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3
42	28	L	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3
43	32	P	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2
44	38	L	5	5	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3
45	33	P	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
46	27	P	5	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3
47	32	P	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3
48	29	L	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3
49	25	P	5	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2
50	30	L	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2
51	48	L	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2
52	46	L	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2
53	30	P	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
54	37	P	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2
55	28	P	5	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
56	25	P	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
57	40	L	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2
58	27	P	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2
SNilai/Unsur																		
NRR /Unsur			3,241	3,241	3,138	3,983	3,121	3,241	3,586	4,000	3,439	2,966						
NRR Tertimbang / Unsur			0,324	0,324	0,314	0,398	0,312	0,324	0,359	0,400	0,344	0,297	*)					
			3,396															
**) 84,890																		

- Keterangan :**
- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
- Jenis Kelamin**
- L = Laki-Laki
 - P = Perempuan
- Tidak Diketahui = 3 Orang

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,241
U2	Prosedur	3,241
U3	Waktu pelayanan	3,138
U4	Biaya/tarif	3,983
U5	Produk layanan	3,121
U6	Kompetensi pelaksana	3,241
U7	Perilaku pelaksana	3,586
U8	Pungutan Tidak Resmi	4,000
U9	Penanganan Pengaduan	3,439
U10	Sarana dan Prasarana	2,966

- Tingkat Pendidikan**
- 1 = SD
 - 2 = SMP
 - 3 = SMA/SMK
 - 4 = Diploma I/II/III
 - 5 = S-1/ D-IV
 - 6 = S-2/S-3
- Tidak Diketahui = 2 Orang

- Pekerjaan**
- 1 = PNS
 - 2 = TNI/POLRI
 - 3 = Swasta
 - 4 = Wirasaha
 - 5 = Lainnya
- Tidak Diketahui = 2 Orang

IKM UNIT PELAYANAN : 84,89

Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Ciamis, Oktober 2021
**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN CIAMIS**



APE RUSWANDANA, SP
NIP. 19710714 200312 1 003



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Jalan Rumah Sakit No. 39A Telp (0265) 275238746211
CIAMIS

KodePos 46211

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN CIAMIS TAHUN 2021

Periode Survei = 1 s.d. 30 September 2021

84.89

BAIK

Jumlah Responden = 58 Orang

Jenis Kelamin
Laki-Laki = 30 Orang
Perepuan = 25 Orang
Tidak Diketahui = 3 Orang

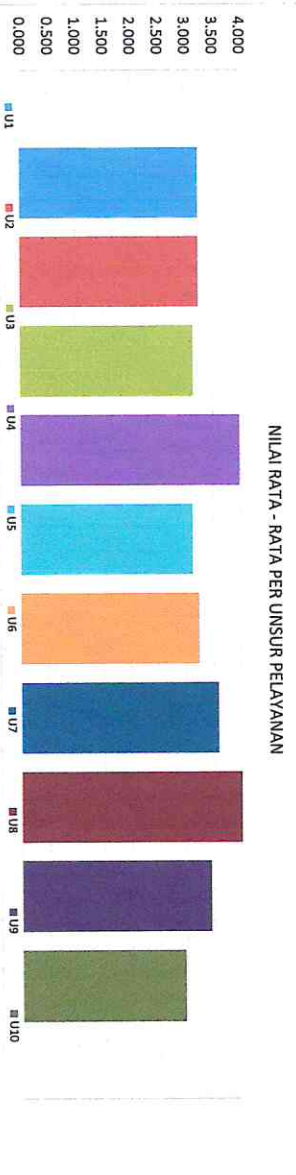
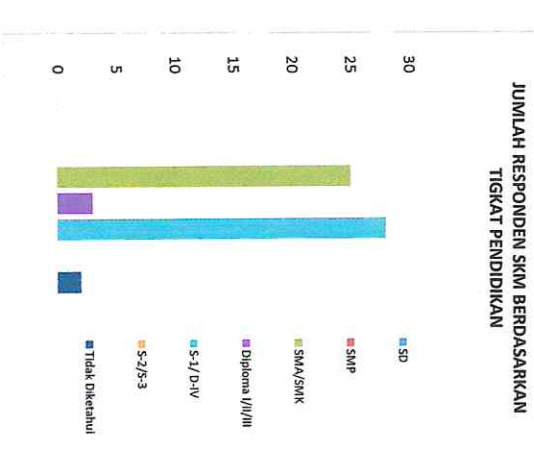
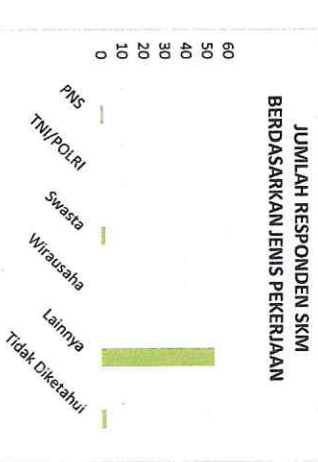
Pendidikan
SD = 0 Orang
SMP = 0 Orang
SMA/SMK = 25 Orang
Diploma I/II/III = 3 Orang
S-1/ D-IV = 28 Orang
S-2/S-3 = 0 Orang
Tidak Diketahui = 2 Orang

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Ciamis, Oktober 2021
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN
CIAMIS


APE RUSWANDANA, SP
NIP. 19710714 200312 1 003

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS PERIODE SURVEI : 1 s.d. 30 September 2021



Nilai per Unsut Pelayanan				
No.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Keterangan	Interpretasi
U1	Persyaratan	3,241	BAIK	Persyaratan Sesuai dengan Jenis Pelayanan yang Diberikan
U2	Prosedur	3,241	BAIK	Sistem, Mekanisme dan Prosedurnya Mudah dan tidak berbelit-belit.
U3	Waktu Pelayanan	3,138	BAIK	Cepat dalam memberikan pelayanan.
U4	Biaya/Tarif	3,983	SANGAT BAIK	Pelayanan diberikan secara Gratis/Sangat Murah sesuai dengan peraturan perundang-undangan
U5	Produk Pelayanan	3,121	BAIK	Produk spesifikasi jenis pelayanan Sesuai dengan Jenis Pelayanan yang Diberikan
U6	Kompetensi Pelayanan	3,241	BAIK	Pelugas Pelayanan Kompeten dalam memberikan pelayanan
U7	Perilaku Pelaksana	3,586	SANGAT BAIK	Pelugas Pelayanan Sangat Sopan dan Ramah dalam memberikan pelayanan
U8	Pungutan Tidak Resmi	4,000	SANGAT BAIK	Tidak Ada pungutan tidak resmi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.
U9	Penanganan Pengaduan	3,439	BAIK	Penanganan Pengaduan Bertanggung Jawab Kurang Maksimal
U10	Sarana dan Prasarana	2,986	KURANG BAIK	Kondisi Sarana Prasarana Pelayanan Cukup Baik mendukung Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Keterangan : Urutan Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan dimulai dari unsur yang memiliki nilai terkecil -> P.1				
				Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan
				P.4
				P.5
				P.3
				P.8
				P.2
				P.5
				P.7
				P.9
				P.6
				P.1



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
Jalan Rumah Sakit No. 39A Telp (0265) 2752387/46211
CIAMIS

KodePos 46211

RENCANA TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA SDINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN CIAMIS
TAHUN 2021

Periode Survei = 1 s.d. 30 September 2021

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Pengadaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah	✓				Kasubag Umum & Kepegawaian
2	Produk Pelayanan	Program Penataan Desa Penyelenggaraan Penataan Desa		✓			Bidang Pemerintahan Desa
3	Waktu Pelayanan	Program Administrasi Pemerintahan Desa Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Administrasi			✓		Bidang Pembangunan Desa

Keterangan :
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Diprioritaskan terhadap unsur yang memiliki nilai terkecil

Ciamis, Oktober 2021
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DAN DESA KABUPATEN CIAMIS


APE RUSWANDANA, SP.
NIP. 19710714 200312 1 003