

PEMERINTAH KOTA BLITAR

LAPORAN

PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

(ANGKUTAN SEKOLAH GRATIS)



DINAS PERHUBUNGAN KOTA BLITAR

TAHUN 2023

PEMERINTAH KOTA BLITAR

LAPORAN

PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

(ANGKUTAN SEKOLAH GRATIS)

DINAS PERHUBUNGAN KOTA BLITAR

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluate*) atau memberi umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan laporan hasil survey indeks kepuasan masyarakat (pengguna angkutan sekolah gratis) tahun 2023 dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Blitar. Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan.

Blitar, 15 Desember 2023



CV KILAT GANESHA


Drs. SAIFUL RIFA'I, SH, M.Pd
Direktur

DAFTAR ISI

Sampul Dalam.....	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang	1
B. Tujuan Penelitian	3

BAB II METODE PELAKSANAAN SURVEI

A. Pendekatan.....	4
B. Metode.....	4
C. Populasi dan Sample	4
D. Penetapan Sampel.....	10
E. Tahapan Pelaksanaan	12
F. Teknik Analisis Data	13
G. Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan.....	14
H. Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	15
I. Tahapan Penyusunan Laporan Akhir	17

BAB III PAPARAN DATA

A. Profil Responden	18
B. Persepsi Responden	19

BAB IV ANALISIS DATA HASIL SURVEI

A. Nilai Rata rata Per Unsur	24
B. Nilai Rata-rata Tertimbang	29
C. Nilai IKM Unsur	30
D. Nilai IKM Satpol PP	31

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	32
B. Saran.....	32

Daftar Pustaka.....	33
---------------------	----

LAMPIRAN

Hasil Survei Dari E-Sukma.....	34
--------------------------------	----

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan kemajuan teknologi informasi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan, Dinas Perhubungan Kota Blitar sebagai unit penyelenggara pelayanan publik dibidang perhubungan diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dalam pemberian pelayanan publik sebagaimana dalam tugas fungsi yang melekat pada Dinas Perhubungan Kota Blitar tentunya masih dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa ataupun jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut apabila tidak ditangani dengan baik akan menimbulkan dampak yang kurang baik bagi Dinas Perhubungan Kota Blitar khususnya dan Pemerintah Kota Blitar pada umumnya. Oleh karena itu, perlunya survei kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup Dinas Perhubungan Kota Blitar.

Adapun salah satu strategi yang dilakukan pada triwulan ke empat Tahun 2023 ini, Pemerintah Kota Blitar menjalin komitmen dalam nota kesepahaman dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam pengembangan dan pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM (Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik Jawa Timur). Komitmen pemanfaatan atas aplikasi SuKMa-e JATIM tersebut selanjutnya dilaksanakan oleh perangkat daerah yang ada di lingkungan Kota Blitar. Keunggulan aplikasi SuKMA-e JATIM ini bersifat *real time*,

dimana responden yang memberikan jawaban atas pertanyaan dalam aplikasi tersebut akan secara otomatis tercatat/terekam dalam sistem *database* tersebut.

Kegiatan penjangkaran atas survei kepuasan masyarakat terhadap penilaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan setelah selesai pelayanan. Selanjutnya pengguna layanan (responden) ini diberikan pendampingan untuk melakukan akses melalui QR Code yang nantinya akan terhubung pada alamat *sukma.jatimprov.go.id* guna menjawab menjawab 9 (sembilan) pertanyaan terkait unsur survei kepuasan masyarakat yang meliputi :

- a. Persyaratan
- b. Sistem Mekanisme dan Prosedur
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- i. Sarana dan Prasarana

Operasional aplikasi SuKMa-e JATIM ini didukung setiap Perangkat Daerah yang ada di lingkungan Kota Blitar dengan memiliki petugas *admin* yang bertanggung jawab dalam operasional aplikasi SuKMa-e JATIM ini dan melaporkan secara berkala atas penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat tersebut. Sehingga akan diulas/di reviu atas pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM ini.

B. Tujuan

Untuk Mendeskripsikan bagaimana hasil indeks survei kepuasan masyarakat di

lingkungan Dinas Perhubungan Kota Blitar dengan pemanfaatan aplikasi SuKMA-e JATIM pada triwulan 4 (Oktober – Desember) 2023 ?

C. Manfaat

Diharapkan dengan pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM pada Dinas Perhubungan Kota Blitar akan semakin meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik serta terukurnya tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan sebagaimana amanah yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

BAB II

METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Pendekatan

Penelitian ini mencoba untuk mendeskripsikan atau menjabarkan kualitas kinerja pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Blitar dalam melayani masyarakat yang didukung dengan data numerik hasil transformasi dari jawaban kuesioner yang berbentuk *rating scale* yang ada di dalam aplikasi Sukma-e, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

B. Metodologi

Dalam penelitian ini peneliti menerapkan metode survey untuk memperoleh data yang ada di lapangan atau masyarakat secara langsung. Dalam metode survey, para peneliti akan mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner ada di dalam aplikasi Sukma-e, sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Dengan kata lain, metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan memperoleh secara langsung dari sumber lapangan penelitian.

1. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti, dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda, dll. Populasi dalam survei ini adalah semua pengguna angkutan gratis Dinas Perhubungan Kota Blitar tahun 2023

b. Sample

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. Sampel yang baik, yang kesimpulannya dapat dikenakan pada populasi, sampel harus bersifat representatif atau yang dapat menggambarkan karakteristik populasi.

Jenis Teknik Sampling

a. Probability Sampling / Sampling Probabilitas

Sampling probabilitas merupakan teknik sampling yang dilakukan dengan memberikan peluang atau kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel. Dengan demikian sampel yang diperoleh diharapkan merupakan sampel yang representatif. Syarat untuk pendekatan ini adalah ukuran populasi harus terhingga, besarnya populasi harus diketahui oleh peneliti dan anggota populasi harus homogen, anggota populasi yang mempunyai karakteristik yang dianggap sama atau pada umumnya sama (homogen). Teknik ini memiliki beberapa jenis, sebagai berikut:

i. Simple Random Sampling atau Sampel Acak Sederhana

Proses penarikan sampel acak sederhana dapat dilakukan dengan beberapa teknik:

1. Cara undian

Pengambilan sampel secara undian ialah dengan melakukan undian terhadap sampel. Berikut ini adalah langkah-langkahnya:

1. membuat daftar dari semua subjek, objek, kejadian, atau apapun yang akan diselidiki.
2. memberi kode angka pada setiap item yang akan diselidiki.
3. menuliskan kode tersebut pada kertas kecil.

4. menggulung setiap kertas tersebut.
5. memasukkan kertas yang sudah digulung tersebut ke dalam sebuah wadah.
6. mengocok atau menggoyang-goyang wadah tersebut.
7. mengambil satu per satu gulungan tersebut.

2. Cara ordinal

Cara ordinal adalah dengan memilih nomor genap atau ganjil atau kelipatan tertentu. Berikut ini adalah langkah-langkahnya:

1. membuat daftar yang berisi semua subjek, objek, kejadian, atau kelompok yang akan diselidiki lengkap dengan nomor urutnya.
2. mengambil nomor-nomor tertentu, misalnya nomor ganjil semua atau nomor genap semua.

3. Cara randomisasi dari tabel bilangan random

Dengan menggunakan cara ini, maka pemilihannya dibantu dengan menggunakan tabel bilangan random. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. membuat daftar nomor dan nama subjek.
2. membuat tabel yang berisi nomor subjek.
3. menjatuhkan barang (misalnya pensil atau uang logam) secara sembarang di atas tabel bilangan random yang sudah dibuat.

ii. Teknik sampling secara sistematis (*systematic sampling*)

Prosedur ini berupa penarikan sample dengan cara mengambil setiap kasus (nomor urut) yang kesekian dari daftar populasi. Setiap elemen populasi dipilih dengan suatu jarak interval (tiap ke n elemen) dan

dimulai secara random dan selanjutnya dipilih sampelnya pada setiap jarak interval tertentu. Jarak interval misalnya ditentukan angka pembagi 5,6 atau 10. Atau dapat menggunakan dasar urutan abjad. Syarat yang perlu diperhatikan oleh peneliti adalah adanya daftar semua anggota populasi. Sampling ini bisa dilakukan dengan cepat dan menghemat biaya, tapi bisa menimbulkan bias.

iii. **Teknik Sampling Secara Acak Bertingkat** (*[Stratified Sampling](#)*)

Bila subpopulasi-subpopulasi sifatnya bertingkat, cara pengambilan sampel sama seperti pada teknik sampling secara proporsional. Digunakan untuk mengurangi pengaruh faktor heterogen dan melakukan pembagian elemen-elemen populasi kedalam strata. Selanjutnya dari masing-masing strata dipilih sampelnya secara random sesuai proporsinya. Sampling ini banyak digunakan untuk mempelajari karakteristik yang berbeda, misalnya, di sekolah ada kls I, kls II, dan kls III. Atau responden dapat dibedakan menurut jenis kelamin; laki-laki dan perempuan, dll. Keadaan populasi yang heterogen tidak akan terwakili, bila menggunakan teknik random. Karena hasilnya mungkin satu kelompok terlalu banyak yang terpilih menjadi sampel.

iv. **Teknik sampling secara kluster** (*[cluster sampling](#)*)

Elemen-elemen dalam populasi dibagi ke dalam cluster atau kelompok, jika ada beberapa kelompok dengan heterogenitas dalam kelompoknya dan homogenitas antar kelompok. Teknik cluster sering digunakan oleh para peneliti di lapangan yang mungkin wilayahnya

luas. Sampling ini mudah dan murah, tapi tidak efisien dalam hal ketepatan serta tidak umum

v. Teknik sampling Area

Sampling Area dipakai ketika peneliti dihadapkan pada situasi bahwa populasi penelitiannya tersebar di berbagai wilayah.

b. Non Random Sampling

Non-probabilitas merupakan teknik sampling yang dilakukan dengan tidak memberikan peluang atau kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel. Teknik ini di gunakan apabila ukuran populasi tak terhingga, besarnya atau ukuran populasinya tidak diketahui oleh peneliti

i. *Purposive sampling* atau *judgmental sampling*

Penarikan sampel secara purposif merupakan cara penarikan sample yang dilakukan memilih subjek berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan peneliti berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Pelaksanaan pengambilan sampel yang menggunakan teknik ini, mula-mula peneliti harus mengidentifikasi semua karakteristik populasi, maupun dengan cara lain dalam mempelajari berbagai hal yang berhubungan dengan populasi. Setelah itu barulah peneliti menetapkan berdasarkan pertimbangannya, sebagian dari anggota populasi menjadi sampel penelitian. Jadi teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling berdasarkan pada pertimbangan pribadi peneliti.

ii. *Snow-ball sampling* (penarikan sample secara bola salju)

Proses pengambilan sample dengan cara sambung menyambung informasi dari unit satu dengan unit lain sehingga menjadi satu

kesatuan unit yang banyak Penarikan sample pola ini dilakukan dengan menentukan sample pertama. Sampel berikutnya ditentukan berdasarkan informasi dari sampel pertama, sampel ketiga ditentukan berdasarkan informasi dari sample kedua, dan seterusnya sehingga jumlah sample semakin besar, seolah-olah terjadi efek bola salju.

iii. *Quota sampling* (penarikan sample secara jatah).

Teknik sampling ini dilakukan dengan cara pertama-tama menetapkan berapa besarnya jumlah sampel yang diperlukan. Biasanya yang dijadikan sample penelitian adalah subjek yang mudah ditemui sehingga memudahkan pula proses pengumpulan data. Kemudian menetapkan banyaknya jatah atau quatum, maka jatah atau quatum itulah yang dijadikan dasar untuk mengambil unit sampel yang diperlukan. Anggota populasi manapun yang akan diambil, tidak menjadi masalah, yang penting jumlah quatum yang sudah ditetapkan dapat dipenuhi.

iv. *Accidental sampling* atau *convenience sampling*

Metode yang proses pengambilan sampelnya cukup dengan mengambil siapa saja yang kebetulan ditemui oleh observer di lapangan sesuai kebutuhan penelitian. Dalam penelitian bisa saja terjadi diperolehnya sampel yang tidak direncanakan terlebih dahulu, melainkan secara kebetulan, yaitu unit atau subjek tersedia bagi peneliti saat pengumpulan data dilakukan, metode ini tidak memperlakukan apakah sampel yg diambil mewakili populasi atau tidak, dan dalam metode ini dirancang untuk melihat fenomena di masyarakat secara

mudah.

2. Penetapan Sampel

Karena populasi atau pengguna layanan Dinas Perhubungan Kota Blitar terkait dengan anak sekolah yang naik angkutan sekolah gratis, tersebar luas atau ukuran populasinya tidak diketahui oleh peneliti, maka sample diambil dengan menggunakan teknik *accidental Sampling*, dengan menggunakan instrumen Elektronik Kepuasan Masyarakat (e-SUKMA), para surveyor/enumerator meminta responden untuk memasukkan jawaban dengan cara mengetikkan jawaban atau memberi klik pada pilihan jawaban yang telah tersedia.

Variabel pengukuran yang ada dalam aplikasi (e-SUKMA), didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 unsur, antara lain:

a.Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b.Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c.Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d.Biaya/Tarif /Retribusi

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

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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. 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).

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Bentuk Jawaban

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai

dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- 3) baik, diberi nilai 3
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Contoh :

Penilaian terhadap unsur kemudahan prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Tahapan Pelaksanaan

Dalam menjalankan penggunaan aplikasi SuKMa-e JATIM di Dinas Perhubungan Kota Blitar, dilakukan tahapan sebagai berikut :

- a. Masyarakat yang mendapat layanan angkutan sekolah gratis selanjutnya disebut responden ini, setelah mendapatkan layanan utama akan didampingi para enumerator, responden di minta untuk mengisi aplikasi SuKMa-e JATIM,

dengan menggunakan perangkat ponsel/*smartphone* yang dimiliki.

- b. Responden melakukan *scanning* atas QR Code untuk menuju link
sukma.jatimprov.go.id
- c. Responden mengisi jawaban atas 9 (sembilan) pertanyaan sampai dengan laman akhir *thank you* (terima kasih).
- d. Data isian akan tercatat pada sistem, selanjutnya secara otomatis akan diolah dan dianalisa menggunakan kaidah ilmiah untuk mendapatkan nilai IKM yang tersaji pada beranda aplikasi SuKMa-e JATIM.

4. Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul di dalam aplikasi SUKMA_e di ambil dan analisis dengan teknik sbb:

- 1) Menghitung ***Jumlah Nilai per- unsur***

Dengan cara menjumlahkan seluruh jawaban responden tiap-tiap unsur

- 2) Menghitung ***nilai rata-rata per unsur*** dengan rumus sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

- 3) Menghitung ***bobot nilai rata-rata tertimbang***, dengan rumus sbb:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

- 4) Menghitung nilai rata-rata tertimbang

Nilai RRT

$$\begin{aligned} &= \text{NRR per unsur} \times \text{Bobot nilai rata} \\ &\quad - \text{rata tertimbang (0,111)} \end{aligned}$$

5) Menghitung IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25 – 100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (Σ NRR tertimbang) diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{ NRR tertimbang} \times 25$$

Untuk mendapat hasil analisis yang akurat dan cepat maka, peneliti menggunakan SPSS for window, versi 20.

Tabel Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

5. Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja unit pelayanan dapat diinterpretasikan dengan nilai mutu dan uraian dalam 4 kategori, sebagai berikut:

- 1) Kepuasan Masyarakat dengan mutu D, apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 1, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah tidak baik, sehingga perlu perubahan-perubahan yang mendasar dari pelaksanaan unsur-unsur pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.
- 2) Kepuasan Masyarakat dengan mutu C : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 2, dengan interpretasi bahwa kinerja unit

pelayanan adalah kurang baik, dan masih banyak yang perlu dibenahi/ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.

- 3) Kepuasan Masyarakat dengan mutu B : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 3, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.
- 4) Kepuasan Masyarakat dengan mutu A : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 4, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.

Sementara itu untuk menilai kualitas pelayanan dikaitkan dengan nilai ekspektasi masyarakat maka digunakan ketentuan atas dasar *jarak antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi*. Jika nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi negatif, maka semakin besar jarak nilai negatif antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi berarti pelayanan semakin baik atau jika nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi positif maka semakin besar jarak positif antara nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi berarti pelayanan semakin buruk.

6. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)..

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(A \times 0,11) + (B \times 0,11) + (C \times 0,11) + (D \times 0,11) + (E \times 0,11) + (F \times 0,11) + (G \times 0,11) + (H \times 0,11) + (I \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $X \times 25$
- b) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel Kinerja unit pelayanan)

2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

7. Tahapan Penyusunan Laporan Akhir

- 1) Tahapan penyusunan laporan akhir yaitu penyusunan buku Indek Kepuasan Masyarakat- **pengguna Angkutan Gratis** Dinas Perhubungan Kota Blitar yang didasarkan atas data hasil survey melalui perangkat/ aplikasi SUKMA-e.
- 2) Dalam pelaksanaan penyusunan buku Indeks Kepuasan Masyarakat - **pengguna Angkutan Gratis** Dinas Perhubungan Kota Blitar, konsultan berhak untuk meminta tanggapan dan informasi yang diperlukan dari PPK Dinas Perhubungan Kota Blitar sebagai Dinas pemberi jasa konsultansi.
- 3) Konsultan dalam melakukan pekerjaan dinyatakan telah selesai sampai dengan penyerahan hasil akhir penyusunan buku Indeks Kepuasan Masyarakat Masyarakat- **pengguna Angkutan Gratis** ke Dinas Perhubungan Kota Blitar.
- 4) Setelah konsultan melaksanakan seluruh kewajibannya maka pihak konsultan berhak untuk mendapatkan pembayaran sesuai dengan syarat yang telah ditetapkan dalam kontrak kerja.

BAB III

PAPARAN DATA

A. PROFIL RESPONDEN

Tabel 3.1 Jenis kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	78	44.3	44.3	44.3
	Perempuan	98	55.7	55.7	100
	Total	176	100	100	

Sumber: Hasil Survei dengan Aplikasi Sukma-E tahun 2023

Berdasarkan tabel 3.1 diatas dapat di jelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 176 responden (pelajar/penumpang Angkutan Sekolah Gratis), jumlah responden laki-laki sebesar 44,3% atau 78 orang dan responden perempuan sebesar 55,7% atau 98 orang.

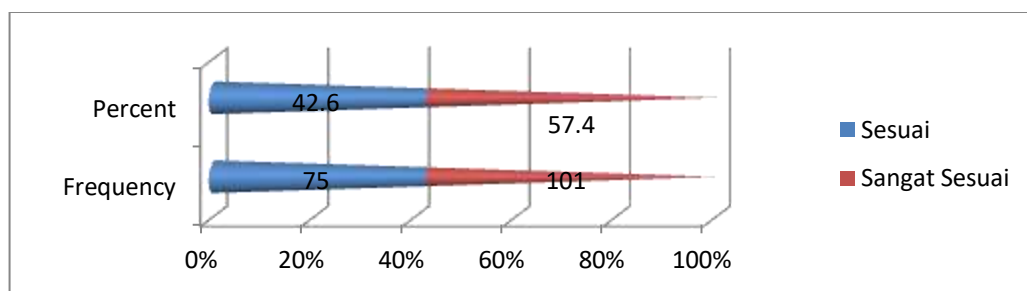
Tabel 3.2 Umur Responden					
Umur Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	0	1	.6	.6	.6
	11	1	.6	.6	1.1
	12	5	2.8	2.8	4.0
	13	30	17.0	17.0	21.0
	14	35	19.9	19.9	40.9
	15	65	36.9	36.9	77.8
	16	21	11.9	11.9	89.8
	17	6	3.4	3.4	93.2
	18	5	2.8	2.8	96.0
	19	4	2.3	2.3	98.3
	22	1	.6	.6	98.9
	40	1	.6	.6	99.4
	53	1	.6	.6	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Survei dengan Aplikasi Sukma-E tahun 2023

Berdasarkan tabel 3.2 diatas dapat di jelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 176 responden ((pelajar/penumpang Angkutan Sekolah Gratis), responden yang terbanyak berumur 15 tahun sejumlah 36,9% atau 65orang.

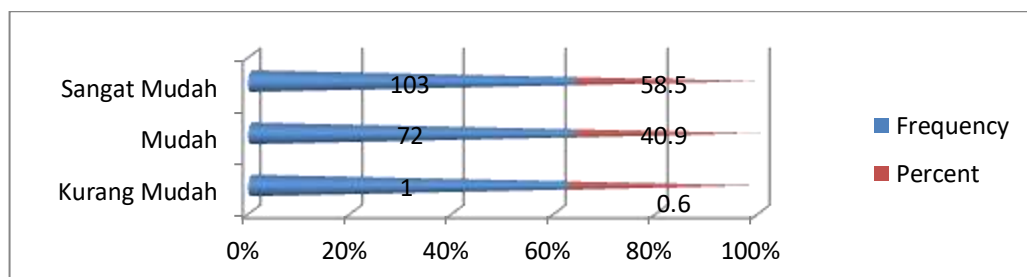
B. PERSEPSI RESPONDEN

Berdasarkan grafik 3.1 terhadap pertanyaan tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan yang diminta dengan jenis pelayanan yang di terima responden dibidang Angkutan Sekolah Gratis yang menjawab sesuai sejumlah 75 orang atau 42,6% dan selebihnya menjawab sangat sesuai sejumlah 101 orang atau 57,4%



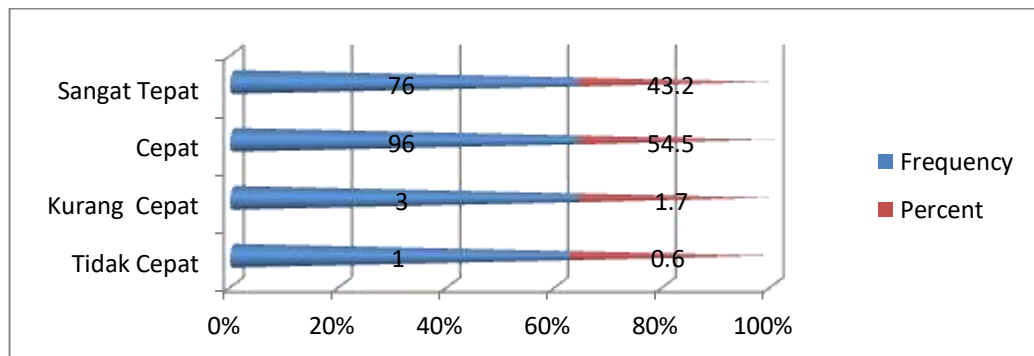
Grafik 3.1. Kesesuaian persyaratan pelayanan

Berdasarkan grafik 3.2 terhadap pertanyaan tentang Kemudahan prosedur pelayanan (Angkutan Sekolah Gratis) yang menjawab kursang mudah sejumlah 1orang atau 0,6% yang menjawab mudah sejumlah 72 orang atau 40,9% dan yang menjawab sangat mudah sejumlah 103 orang atau 58,5%



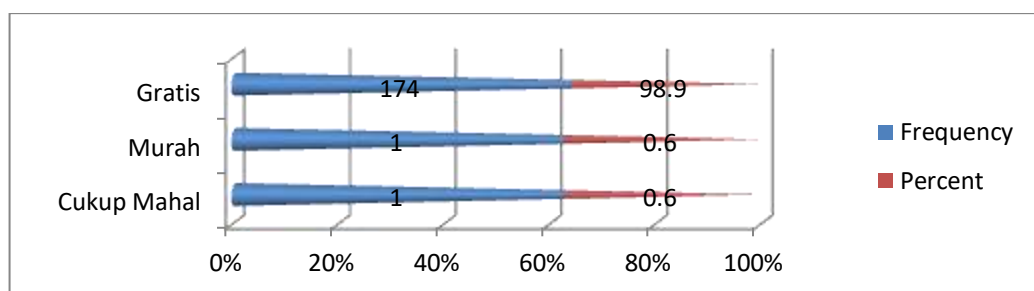
Grafik 3.2. Kemudahan prosedur pelayanan

Berdasarkan grafik 3.3 terhadap pertanyaan tentang Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, responden yang menjawab tidak cepat sejumlah 1 orang atau 0,6%, yang menjawab kurang cepat sejumlah 3 orang atau 1,7%, yang menjawab cepat sejumlah 96 orang atau 54,5% dan yang menjawab sangat cepat sejumlah 76 orang atau 43,2%



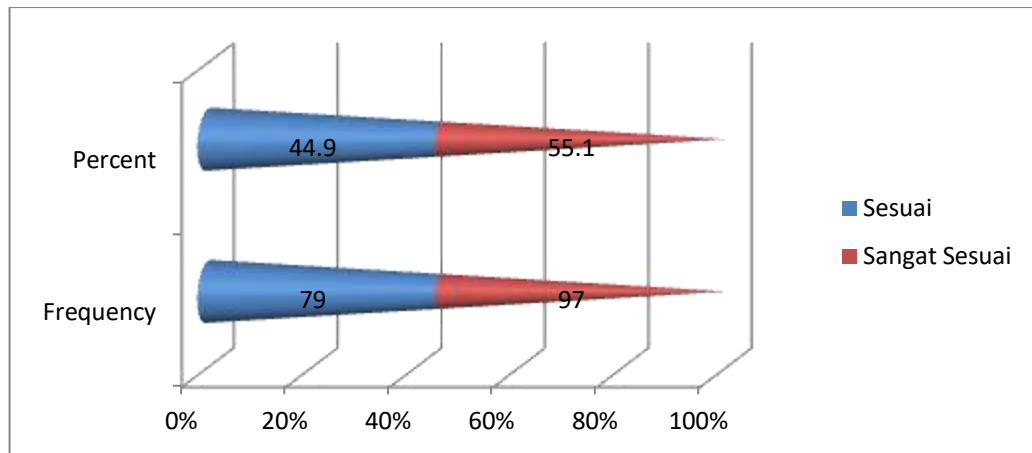
Grafik 3.3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan grafik 3.4 terhadap pertanyaan tentang Kewajaran biaya/tarif yang harus dibayar oleh responden, yang menjawab cukup mahal sejumlah 1 orang atau 0,6%, yang menjawab murah sejumlah 1 orang atau 0,6% dan yang menjawab gratis sejumlah 174 orang atau 98,9%



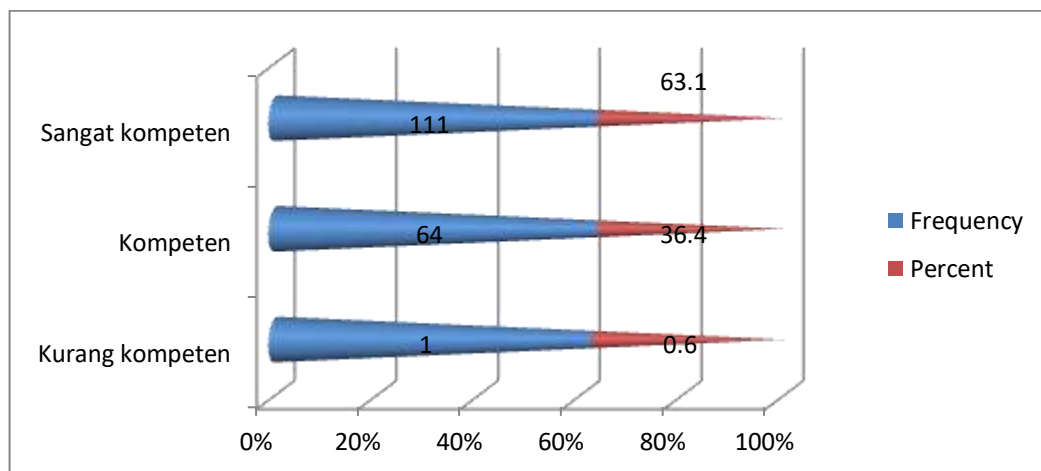
Grafik 3.4. Kewajaran biaya/tarif yang harus dibayar oleh ASN ke sekretariat

Berdasarkan grafik 3.5 terhadap pertanyaan tentang Kesesuaian pelayanan dengan yang diharapkan oleh responden dan yang menjawab sesuai sejumlah 79 orang atau 44,9% dan yang menjawab sangat sesuai sejumlah 97 orang atau 55,1%



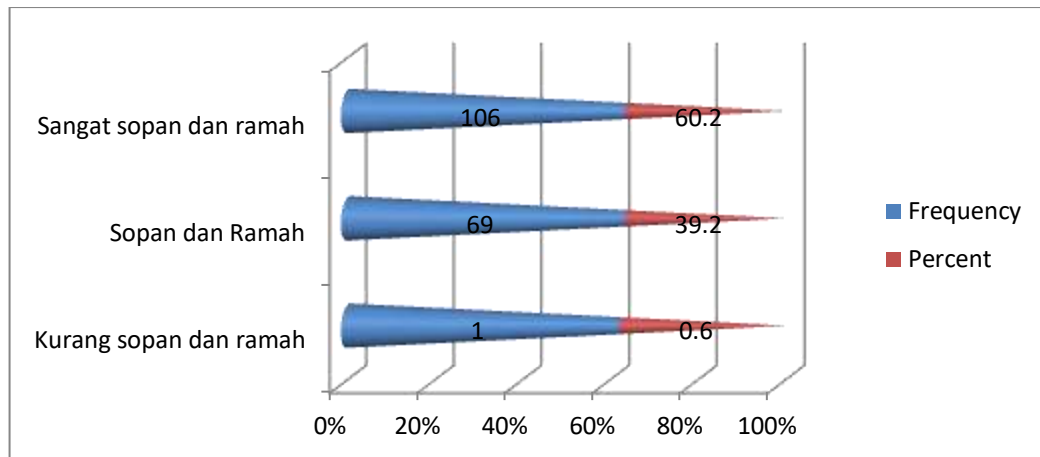
Grafik 3.5. Kesesuaian pelayanan

Berdasarkan grafik 3.6 terhadap pertanyaan tentang Kemampuan/ kompetensi petugas sopir dan crew Angkutas sekolah gratis dalam memberikan pelayanan, responden yang menjawab kurang kompeten sejumlah 1 orang atau 0,6%, yang menjawab kompeten sejumlah 64 orang atau 36,4% dan yang menjawab sangat kompeten sejumlah 111 orang atau 63,1%



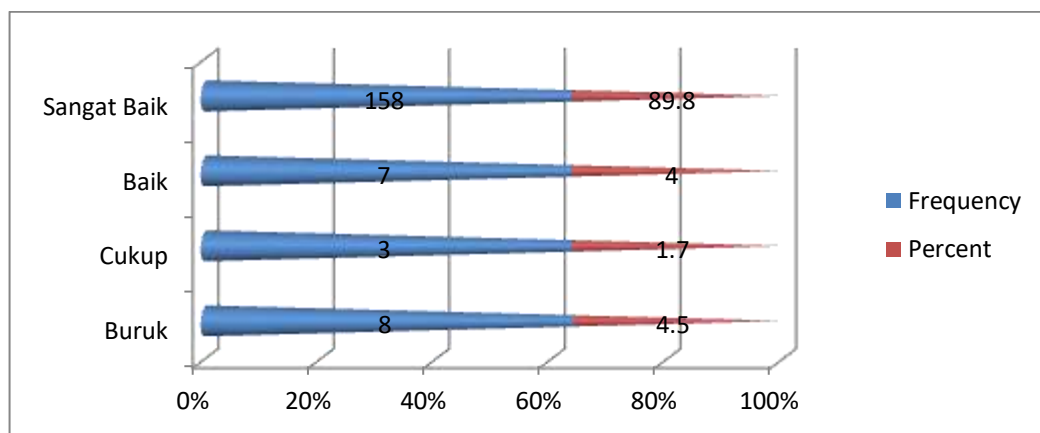
Grafik 3.6. Kemampuan sopir dan crew dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan grafik 3.7 terhadap pertanyaan tentang Perilaku petugas sopir dan crew Angkutas sekolah gratis dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan, responden yang menjawab kurang sopan sejumlah 1 orang atau 0,6%, yang menjawab sopan dan ramah sejumlah 68 orang atau 39,2% dan yang menjawab sangat sopan dan ramah sejumlah 106 orang atau 60,2%



Grafik 3.7. Perilaku sopir dan crew dalam memberikan pelayanan

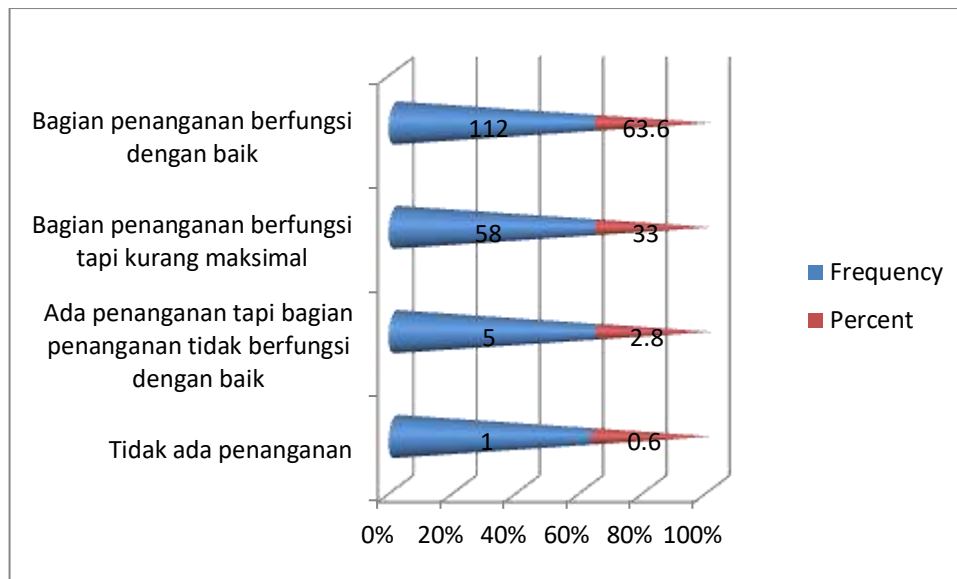
Berdasarkan grafik 3.8 terhadap pertanyaan tentang Kualitas sarana prasarana untuk menunjang pelayanan, responden yang menjawab buruk sejumlah 8 orang atau 4,5%, yang menjawab cukup sejumlah 3 orang atau 1,7% yang menjawab baik sejumlah 7 orang atau 4% dan yang menjawab sangat baik sejumlah 158 orang atau 89,8%



Grafik 3.8. Kualitas sarana prasarana untuk menunjang pelayanan

Berdasarkan grafik 3.8 terhadap pertanyaan tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan Angkutan Sekolah Gratis, yang menjawab tidak ada penanganan sejumlah 1 orang atau 0,6%, yang menjawab Ada penanganan tapi bagian penanganan tidak berfungsi dengan baik sejumlah 5 orang atau 2,8%, yang menjawab Bagian penanganan berfungsi tapi kurang maksimal sejumlah

58 orang atau 33% dan yang menjawab Bagian penanganan berfungsi dengan baik sejumlah 112 orang atau 63,6%.



Grafik 3.9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

BAB IV

HASIL ANALISIS DATA PELAYANAN ANGKUTAN SEKOLAH GRATIS

A. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur

Untuk menghitung Nilai Rata Rata per unsur, digunakan rumus sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Berdasarkan hasil survei yang telah di paparkan di BAB III, dapat disusun tabel penolong untuk menghitung nilai rata-rata per unsur layanan.

Tabel 4.1

Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Yang Diminta Dengan Jenis Pelayanan Yang Diterima

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 1	Tdk Sesuai	1	0	0
	Kurang Sesuai	2	0	0
	Sesuai	3	75	225
	Sangat Sesuai	4	101	404
			176	629

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan table 4.1 diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{629}{176} = 3,574$$

Hasil perhitungan NRR Unsur layanan Kesesuaian persyaratan pelayanan yang diminta dengan jenis pelayanan yang diterima adalah 3,574

Tabel 4.2
Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan
Angkutan sekolah gratis

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 2	Tidak Mudah	1	0	0
	Kurang Mudah	2	1	2
	Mudah	3	72	216
	Sangat Mudah	4	103	412
			176	630

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{630}{176} = 3,580$$

Hasil perhitungan NRR unsur Kemudahan prosedur pelayanan Angkutan sekolah gratis adalah 3,580

Tabel 4.3
Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 3	Tidak Cepat	1	1	1
	Kurang Cepat	2	3	6
	Cepat	3	96	288
	Sangat Cepat	4	76	304
			176	599

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{599}{176} = 3,403$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah 3,403

Tabel 4.4

Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kewajaran Biaya/Tarif Yang Harus Dibayar Oleh penumpang Angkutan Sekolah Gratis

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 4	Sangat Mahal	1	0	0
	Cukup Mahal	2	1	2
	Murah	3	1	3
	Gratis	4	174	696
			176	701

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{701}{176} = 3,983$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kewajaran biaya/tarif yang harus dibayar, adalah 3,983

Tabel 4.5

Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kesesuaian Pelayanan Angkutan Sekolah Gratis Dengan Yang Diharapkan Oleh Penumpang

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 5	Tidak Sesuai	1	0	0
	Kurang Sesuai	2	0	0
	Sesuai	3	79	237
	Sangat Sesuai	4	97	388
			176	625

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{625}{176} = 3,551$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan Kesesuaian pelayanan Angkutan Sekolah Gratis dengan yang diharapkan oleh para pelajar/penumpang, adalah 3,551

Tabel 4.6

Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kemampuan/ Kompetensi sopir dan crew Angkutan Sekolah Gratis Dalam Memberikan Pelayanan

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 6	Tdk Kompeten	1	0	0
	Kurang Kompeten	2	1	2
	Kompeten	3	64	192
	Sangat Kompeten	4	111	444
			176	638

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{638}{176} = 3,625$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kemampuan/ kompetensi sopir dan crew Angkutan Sekolah Gratis dalam memberikan pelayanan adalah 3,625

Tabel 4.7

Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Perilaku sopir dan crew Angkutan Sekolah Gratis Dalam Memberikan Pelayanan Terkait Dengan Kesopanan Dan Keramahan

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 7	Tidak Ramah	1	0	0
	Kurang Ramah	2	1	2
	Ramah	3	69	207
	Sangat Ramah	4	106	424
			176	633

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{633}{176} = 3,597$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Perilaku sopir dan crew Angkutan Sekolah Gratis dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan adalah 3,597

Tabel 4.8
Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kualitas Sarana Prasarana Angkutan Sekolah Gratis Untuk Menunjang Pelayanan

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 8	Tidak Cukup	1	8	8
	Cukup	2	3	6
	Baik	3	7	21
	Sangat Baik	4	158	632
			176	667

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{667}{176} = 3,790$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kualitas sarana prasarana Angkutan Sekolah Gratis untuk menunjang pelayanan adalah 3,790

Tabel 4.9
Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan (para pelajar/penumpang) Oleh Para Petugas

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 9	Tidak Ada Penanganan	1	1	1
	Berfungsi Tapi Kurang	2	5	10

	Maksimal			
	Berfungsi Dng Baik	3	58	174
	Cepat Ditangani	4	112	448
			176	633

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{633}{176} = 3,597$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan (para pelajar/penumpang) oleh para petugas adalah 3,597

B. Nilai Rata-Rata Tertimbang

Untuk menghitung Nilai Rata Rata Tertimbang (Σ NRR) digunakan rumus sebagai berikut: NRR per unsur x Bobot nilai rata rata tertimbang (0,111)

Table 4.10

Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang

Unsur Layanan	(NRR) Unsur	Bobot (NRR) Tertimbang	Nilai Tertimbang
UL 1	3.57	0,111	0.40
UL 2	3.58	0,111	0.40
UL 3	3.40	0,111	0.38
UL 4	3.98	0,111	0.44
UL 5	3.55	0,111	0.39
UL 6	3.63	0,111	0.40
UL 7	3.60	0,111	0.40
UL 8	3.79	0,111	0.42
UL 9	3.60	0,111	0.40

3.63

Jumlah Nilai Rata-Rata (Σ NRR) tertimbang

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Jadi jumlah Nilai Rata-Rata (Σ NRR) tertimbang = 3,63

C. Nilai IKM Tiap Unsur Bidang Pelayanan Angkutas Sekolah Gratis

Untuk menghitung nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM Unsur} = \text{Nilai Unsur} \times 25$$

Contoh,

Untuk IKM unsur 1 dengan Nilai Unsur 1 = 3,57

$$\text{Nilai IKM Unsur 1} = 3.57 \times 25 = 89,35$$

Tabel 4.11

Nilai IKM Tiap Unsur Layanan

UNSUR LAYANAN		IKM Tiap Unsur	Ranking IKM Unsur
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	99.57	1
8	Kualitas sarana prasarana	94.74	2
6	Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	90.63	3
7	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan	89.91	4
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	89.91	5
2	Kemudahan prosedur pelayanan	89.49	6
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	89.35	7
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	88.78	8
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	85.09	9

Sumber: Hasil perhitungan Peneliti

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat disimpulkan bahwa Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapat apresiasi tertinggi dari masyarakat dengan nilai IKM unsur (99,57), sedangkan nilai IKM unsur terendah adalah Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai IKM unsur (85,09).

D. Nilai IKM Dinas Perhubungan Kota Blitar Bidang Angkutan Sekolah Gratis Tahun 2023

Untuk menghitung nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR tertimbang} \times 25 = 3,63 \times 25 = 90,75$$

Jadi nilai IKM pelayanan Bidang Angkutan Sekolah Gratis adalah 90,75

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. IKM pelayanan Bidang Angkutan Sekolah Gratis adalah 90,75, karena nilai tersebut berada diantara 88,31 – 100,00, maka dapat disimpulkan bahwa mutu layanan A dan kinerja pelayanan sangat baik.
2. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapat apresiasi tertinggi dari masyarakat dengan nilai IKM unsur (99,57), sedangkan nilai IKM unsur terendah adalah Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai IKM unsur (85,09).

B. Rekomendasi

Rekomendasi didasarkan pada nilai IKM unsur terendah, dengan demikian direkomendasikan agar meninjau atau meningkatkan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Gay, L.R. dan Diehl, P.L. (1992). *Research Methods for Business and Management*. New York : MacMillan Publishing Company,
- Kartono, Kartini. (1996). *Pengantar Metodologi Reset Sosial*. Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Lampiran

Hasil survey dari aplikasi e-Sukma

ANGKUTAN SEKOLAH GRATIS

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN
1	3	3	3	4	3	3	4	4	3		16	Laki-Laki
2	3	4	3	4	3	3	4	4	3		40	Perempuan
3	3	3	3	4	3	3	3	4	2		13	Laki-Laki
4	3	3	3	4	3	3	3	4	2		17	Laki-Laki
5	4	4	3	4	3	4	4	4	4		15	Laki-Laki
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3		17	Laki-Laki
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4		16	Perempuan
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4		14	Laki-Laki
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4		18	Perempuan
10	4	4	3	4	3	4	3	4	4		19	Laki-Laki
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4		13	Laki-Laki
12	4	4	3	4	3	3	4	4	4		14	Perempuan
13	4	3	3	4	4	4	3	4	3		17	Laki-Laki
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4		15	Perempuan
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Perempuan
16	3	4	3	4	3	3	3	4	3		17	Laki-Laki
17	3	4	3	4	4	4	3	4	4		18	Laki-Laki
18	3	3	3	4	3	4	4	4	4		16	Laki-Laki
19	4	3	4	4	3	3	3	4	4		14	Perempuan
20	3	4	4	4	3	4	3	4	3		18	Perempuan
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4		12	Perempuan

22	3	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Perempuan
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3		16	Perempuan
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3		13	Laki-Laki
25	4	4	3	4	3	4	4	4	4		11	Laki-Laki
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4		19	Laki-Laki
27	3	4	3	4	4	4	4	4	4		14	Laki-Laki
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4		16	Perempuan
29	4	4	3	4	3	3	4	4	4		15	Perempuan
30	3	3	3	4	3	4	4	4	4		13	Laki-Laki
31	3	4	3	4	4	4	4	4	4		14	Perempuan
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4		17	Laki-Laki
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Perempuan
34	4	3	3	4	4	4	4	4	4		13	Perempuan
35	4	3	4	4	4	3	4	4	4		14	Laki-Laki
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4		19	Laki-Laki
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Perempuan
38	4	4	3	4	4	3	4	4	4		13	Perempuan
39	4	3	3	4	3	4	3	4	3		14	Perempuan
40	4	3	3	4	4	4	4	4	3		15	Perempuan
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4		16	Perempuan
42	4	3	3	4	3	3	3	4	3		15	Laki-Laki
43	3	4	3	4	4	3	4	4	4		13	Laki-Laki
44	4	3	3	4	4	3	4	4	4		13	Perempuan
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Perempuan
46	4	3	4	4	3	4	3	4	4		14	Perempuan
47	3	3	3	4	3	4	3	4	3		15	Laki-Laki
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4		18	Laki-Laki
49	3	3	3	4	3	4	3	4	3		15	Perempuan
50	4	4	3	4	3	4	4	4	4		15	Perempuan

51	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Laki-Laki
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4		12	Laki-Laki
53	3	3	3	4	3	4	4	4	3		14	Laki-Laki
54	3	3	4	4	4	4	4	4	4		14	Laki-Laki
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Laki-Laki
56	3	3	4	4	3	3	3	4	3		14	Perempuan
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Laki-Laki
58	3	4	3	4	3	3	4	4	3		15	Perempuan
59	3	4	3	4	4	3	4	4	4		13	Perempuan
60	3	4	3	4	4	4	4	4	3		19	Laki-Laki
61	3	3	4	4	3	3	3	4	3		15	Perempuan
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Laki-Laki
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4		16	Laki-Laki
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Laki-Laki
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4		18	Laki-Laki
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Laki-Laki
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4		16	Laki-Laki
68	3	4	3	4	4	3	4	4	4		14	Laki-Laki
69	3	4	3	4	4	4	3	4	4		15	Perempuan
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Laki-Laki
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Laki-Laki
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Laki-Laki
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Laki-Laki
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Laki-Laki
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4		16	Perempuan
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4		16	Perempuan
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4		16	Perempuan
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4		16	Perempuan
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4		16	Perempuan

80	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Laki-Laki
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Laki-Laki
82	4	4	4	4	4	4	3	4	4		13	Laki-Laki
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Laki-Laki
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Perempuan
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4		16	Laki-Laki
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4		16	Perempuan
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4		15	Perempuan
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4		16	Perempuan
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3		17	Laki-Laki
90	3	3	3	4	3	3	3	4	4		15	Perempuan
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3		15	Perempuan
92	4	3	3	4	3	3	2	1	3		13	Perempuan
93	3	3	3	4	4	3	4	4	4		15	Perempuan
94	4	4	3	4	3	4	3	4	4		16	Perempuan
95	3	3	3	4	3	3	3	4	2		15	Perempuan
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3		15	Perempuan
97	3	3	2	4	3	2	3	4	3		15	Laki-Laki
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3		15	Perempuan
99	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Fero	14	Laki-Laki
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Avin	14	Laki-Laki
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3	M kevin	15	Laki-Laki
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Afan Dwi S	16	Laki-Laki
103	3	3	3	4	4	3	4	1	4	Geovani Septiva	14	Perempuan
104	3	4	3	4	4	3	4	4	4	Almira	13	Perempuan
105	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Kanaya Trisia	14	Perempuan
106	4	4	4	4	4	3	3	2	3	jequeen	15	Perempuan
107	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Rafael	15	Laki-Laki

										Achmaddinejad		
108	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Ani eka	13	Perempuan
109	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Ani eka	13	Perempuan
110	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Ani eka	13	Perempuan
111	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Andik fauji	22	Laki-Laki
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andre Ariesta Putra	15	Laki-Laki
113	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Nadila Putri Maharani	15	Perempuan
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kesya	14	Perempuan
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Deandra	15	Perempuan
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	donna novita putri	15	Perempuan
117	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Ayu Wulandari	15	Perempuan
118	4	3	3	4	3	3	3	3	2	Gajendra Estungkara	15	Laki-Laki
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sukma Rizki Aditya	13	Laki-Laki
120	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Cholisatul Chusna	14	Laki-Laki
121	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Irvan Dwi Setia Aji	15	Laki-Laki
122	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Caca dewi camelia sari	12	Perempuan
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Afisa nuria resti	13	Perempuan
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Fahri Imadia Atmaja	14	Laki-Laki
125	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Navisa Nur Lailiya	14	Perempuan
126	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Firsta fadila riyadini	15	Perempuan

127	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Rendra Saputra Utama	15	Laki-Laki
128	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Isnaini Laily izzati	14	Perempuan
129	3	3	3	4	3	3	3	1	3	Salma anzilariska	13	Perempuan
130	3	3	1	4	3	3	4	1	4	Cornelyusyesas Kaisyarea	16	Laki-Laki
131	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Putri fitria binti nur gunasari	14	Perempuan
132	4	3	4	4	4	3	3	4	3	Finda	14	Perempuan
133	4	3	4	4	4	4	3	4	4	Ghazi Kaishin Rasyadi	14	Laki-Laki
134	4	3	3	4	3	4	3	4	3	Nayswaa kayana tantri	13	Perempuan
135	4	3	4	4	4	4	3	4	4	Meila	15	Perempuan
136	4	4	3	4	4	4	3	4	3	Della ayu charisa putri	15	Perempuan
137	4	4	3	4	3	4	3	4	3	Salsabila	15	Perempuan
138	4	3	3	4	3	3	4	1	3	Firiyal Rohadatul Aisy	15	Perempuan
139	4	3	3	4	3	3	3	4	3	nilam	15	Perempuan
140	3	3	3	4	3	3	4	1	3	Zahra binti	15	Perempuan
141	3	3	4	4	4	4	3	4	3	Sania ayu sinta	13	Perempuan
142	4	4	4	4	4	4	3	4	4	alam	15	Laki-Laki
143	3	3	4	4	3	3	3	4	3	gresa	14	Perempuan
144	3	4	4	4	3	4	4	4	3	azra	13	Laki-Laki
145	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Lita ayundari	13	Perempuan
146	4	4	3	4	3	3	4	4	3	Bima	13	Laki-Laki
147	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Muhamad Rendy Tri	14	Laki-Laki

										Hermawan		
148	4	3	3	4	4	4	3	4	3	Sukma Rizki Aditya	13	Laki-Laki
149	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ahmad Subhan Khoirudin	15	Laki-Laki
150	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Gendis	13	Perempuan
151	3	4	3	4	3	3	4	3	4	Risma Ani Fatimah	13	Perempuan
152	3	4	3	4	4	4	4	4	3	nadia putri yasmin	13	Perempuan
153	4	4	2	4	4	3	3	4	3	Nabila	14	Perempuan
154	3	4	3	4	3	3	4	4	4	AURA CHANTIKA QUEENA PASHA SUDARSONO	15	Perempuan
155	3	3	3	4	3	3	3	1	3	Zahra binti	15	Perempuan
156	3	3	4	4	4	4	4	1	4	Muhammad dzaki atoillah	13	Laki-Laki
157	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Muhammad Bisma Al Ghufuran	13	Laki-Laki
158	3	3	2	4	3	3	3	3	1	dhanny	14	Laki-Laki
159	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Ahmad Davin Joan Saputra	15	Laki-Laki
160	3	4	4	4	3	4	4	4	3	Aura diva mutiara sari	13	Perempuan
161	3	2	4	4	3	3	3	4	2	Rendra	14	Laki-Laki
162	3	3	3	2	3	3	3	4	3	Sheva jelita raisyana	12	Perempuan
163	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Geovani	14	Perempuan

164	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Nadila Putri Maharani	15	Perempuan
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	arvi	14	Perempuan
166	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Cholisatul Chusna	14	Perempuan
167	4	4	4	4	4	4	3	4	3	J	0	Laki-Laki
168	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Gessi Mukti Aji	12	Perempuan
169	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Qodariana putri s.l	14	Perempuan
170	3	3	3	4	3	3	3	2	3	M. rizky p	14	Laki-Laki
171	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Yakobus Taunu olla	15	Laki-Laki
172	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Bayu miftakhudin	14	Laki-Laki
173	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Windi ribka amira	15	Perempuan
174	4	4	4	4	4	4	4	2	4	Suharwianto	53	Laki-Laki
175	4	4	3	4	3	4	3	4	3	Angelina Anggun Widi Articha	16	Perempuan
176	4	3	3	4	4	3	4	4	3	Neina	16	Perempuan
Nilai/Unsur	629	630	599	701	625	638	633	667	633			
NRR/Unsur	3.57	3.58	3.4	3.98	3.55	3.63	3.6	3.79	3.6			
NRR Tertimbang/Unsur	0.4	0.4	0.38	0.44	0.39	0.4	0.4	0.42	0.4			
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.63											
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	90.75	90.75										