

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN LUMAJANG

TRIBULAN 1 TAHUN 2022

NILAI IKM
92,45

NAMA LAYANAN :	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 100
JENIS KELAMIN	: L : 48 P : 50
PENDIDIKAN	: SD : 27
	: SMP : 13
	: SMA : 54
	: DIII : 0
	: S1 : 6
	: S2 : 0
PERIODE SURVEI	: BULAN JANUARI s.d MARET 2022

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

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**bangga
melayani
bangsa**

REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN 1 TAHUN 2022

No.	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan	Jumlah Nilai	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan	
1	2	3	4	5	6	
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	365	0	3,62
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	359	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	365	0	3,65
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	370	0	3,71
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	371	0	
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	379	0	3,89
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	399	0	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	363	0	3,63
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	361	0	3,61
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	369	0	3,69
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	371	0	3,68
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	364	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	375	0	3,71
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	366	0	
Nilai Hasil Survei				92,45		

Keterangan :

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

REKAPITULASI LAIN - LAIN :

- Perkiraan Jumlah Populasi : 285
- Jumlah Responden : 100
- Usia Responden Terbanyak : kisaran antara usia 30-39 tahun
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : SLTA
- Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Perempuan
- Pekerjaan Responden Terbanyak : Wiraswasta/Usahawan
- Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
 - Santunan Kematian
 - Rekomendasi SPM
 - Pencabutan Kepesertaan KIS/Jamkesda/jamkesmas
 - Pengajuan/Konsultasi KIS PBIN/PBID
 - Rekomendasi Ijin Operasional LKSA
 - Rekomendasi Pengangkatan Anak
 - Surat Keringanan Biaya
 - Bantuan Sosial/BST/KKS
 - Pelayanan DTKS
 - Rekomendasi PUB
 - Rekomendasi UGB
 - Pengajuan Berkas Beasiswa Pemkab Lumajang
- Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 12 , yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa? Tidak ada
- Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana? Tidak ada