



LAPORAN HASIL SURVEY

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2022



KEGIATAN PERENCANAAN, PENGANGGARAN, DAN EVALUASI KINERJA PERANGKAT DAERAH
SUB KEGIATAN KOORDINASI DAN PENYUSUNAN LAPORAN CAPAIAN KINERJA
DAN IKHTISAR REALISASI KINERJA SKPD

TAHUN ANGGARAN 2022

**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN KELUARGA BERENCANA**

KABUPATEN REMBANG



<http://dinsosppkb.rembangkab.go.id>



dinsosppkb@rembangkab.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan dokumen survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana tahun 2022 dapat dilaksanakan.

Pelayanan publik (*public service*) oleh aparat pemerintah merupakan salah satu perwujudan fungsi aparat pemerintah kepada masyarakat. Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat setiap instansi pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan publik untuk dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Berbagai keperluan dan kepentingan masyarakat dalam kaitannya dengan urusan birokrasi harus dipenuhi dengan baik. Pelayanan prima harus menjadi hal yang harus dikedepankan dalam melayani masyarakat.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei indeks kepuasan masyarakat dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparat negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak. Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Rembang, 31 Oktober 2022

Plt. KEPALA DINSOSPPKB

KABUPATEN REMBANG

STAF AHLI BUPATI

BIDANG PEMERINTAHAN, HUKUM DAN POLITIK



TEGUH GUNAWARMAN, S.Sos

Pembina Utama Muda

NIP. 19700622 199011 1 001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GRAFIK	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	6
2.5 Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Rincian Jumlah dan Profil Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	16
5.1 Kesimpulan.....	16
5.2 Rekomendasi.....	16

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat	11
Tabel 3.2	Hasil Olahan Kuesioner Per Unsur Pelayanan	11
Tabel 3.3	Kriteria Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	12

DAFTAR GRAFIK

Grafik	Judul	Halaman
Grafik 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur	8
Grafik 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	9
Grafik 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	9
Grafik 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	10
Grafik 3.5	Hasil Olahan Kuesioner IKM Per Unsur Pelayanan	12
Grafik 4.1	Tren Nilai SKM	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang selaku organisasi perangkat daerah yang melakukan pelayanan kepada publik sudah seharusnya melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dengan periode tahunan yang dilaksanakan pada akhir tahun anggaran guna mengukur tingkat kepuasan penerima manfaat selama 1 tahun. Selain itu, kegiatan ini diharapkan dapat menjadi bahan kebijakan dan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada publik

guna meningkatkan kualitas pelayanannya dan mempertahankan pelayanan yang sudah baik.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun dasar hukum yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat diantaranya adalah :

1. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 12 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Bupati Rembang Nomor 58 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang.

1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat merupakan survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk:

1. Mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
3. Peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.
4. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Adapun sasaran dilakukannya Survey Kepuasan Masyarakat 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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara swakelola oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang, dengan membentuk tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menyebar kuesioner yang berupa pertanyaan-pertanyaan yang menggambarkan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur pelayanan publik, 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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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).

Untuk setiap pertanyaan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban. Dengan kata lain bahwa data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan melibatkan responden yang menjadi pelanggan atas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang. Pada tahun 2022 ini Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang mengumpulkan 118 responden. Penentuan jumlah responden tersebut merupakan keterwakilan sampel untuk penerima manfaat yang pernah mendapatkan pelayanan dari Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang. Penentuan jumlah sampel dari populasi tersebut dilakukan dengan berpedoman pada Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kerjasama yang baik dari pengguna layanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang sangat diperlukan guna suksesnya pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Hal ini dicerminkan dari tingkat pengembalian kuesioner yang kami bagikan kepada responden. Dari Google Form dan kuesioner yang disebarkan kepada responden dapat dikumpulkan sebanyak 118 kuesioner dan semua kuesioner tersebut dapat diproses lebih lanjut untuk diolah.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terhadap unit pelayanan publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang, yaitu :

1. Layanan Pengantar BPJS
2. Izin Pendaftaran LKS/Panti (Anak, Lanjut Usia, Disabilitas)
3. Pelayanan Bantuan Sosial
4. Pelayanan Rumah Singgah dan Panti Rehabilitasi
5. Rekomendasi Pengangkatan Anak/Adopsi
6. Pendampingan Perempuan dan Anak Korban KDRT
7. Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga)
8. Pelayanan KB
9. Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) Remaja dan Kelompok Kegiatan (Poktan) BKB, BKR, BKL, UPPKA

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kegiatan yang terkait Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan selama 2 bulan yaitu pada bulan Agustus sampai Oktober 2021. Adapun rincian pelaksanaan kegiatan dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Persiapan membutuhkan waktu sekitar 2 minggu, dengan uraian kegiatan :
 - a. Melakukan rapat koordinasi Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
 - b. Menyiapkan bahan survei dengan menyusun daftar pertanyaan (kuesioner);
 - c. Menetapkan jumlah responden, lokasi dan waktu pengumpulan data;
2. Pelaksanaan pengumpulan data memerlukan waktu kurang lebih 3 minggu. Pengumpulan data dilakukan melalui Google Form dan dengan pengisian kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk diisi secara mandiri agar diperoleh data yang akurat dan lebih obyektif. Kemudian data kuesioner yang telah diisi dikumpulkan di Sub Bagian Program untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data tersebut.

3. Pengolahan Data dan Analisis Hasil indeks Kepuasan Masyarakat membutuhkan waktu kurang lebih 2 minggu. Adapun langkah-langkah pengolahan datanya sebagai berikut :
 - a. Pengukuran skala Likert, hal ini dilakukan dengan berpedoman pada Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
 - b. Pengolahan data survei dilakukan dengan menggunakan komputer, dimana data entri dan penghitungan indeks dilakukan dengan program komputer.
4. Penyusunan dan pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu sekitar 1 minggu. Laporan Hasil Penyusunan Indeks merupakan tahap akhir pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dimana laporan ini menyajikan indeks setiap unsur pelayanan dan prioritas peningkatan kualitas pelayanan bagi unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu dilakukan perbaikan dan mempertahankan unsur pelayanan yang mempunyai nilai tinggi.

2.5 Jumlah Responden

Responden (objek survei) IKM merupakan masyarakat pengguna layanan yang dipilih secara acak (random sampling) pada unit pelayanan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana yaitu :

1. Layanan Pengantar BPJS
2. Izin Pendaftaran LKS/Panti (Anak, Lanjut Usia, Disabilitas)
3. Pelayanan Bantuan Sosial
4. Pelayanan Rumah Singgah dan Panti Rehabilitasi
5. Rekomendasi Pengangkatan Anak/Adopsi
6. Pendampingan Perempuan dan Anak Korban KDRT
7. Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga)
8. Pelayanan KB
9. Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) Remaja dan Kelompok Kegiatan (Poktan) BKB, BKR, BKL, UPPKA

Jumlah responden (obyek survei) yang diambil pada survei ini sebanyak 118 (Seratus Delapan Belas) responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Rincian Jumlah dan Profil Responden

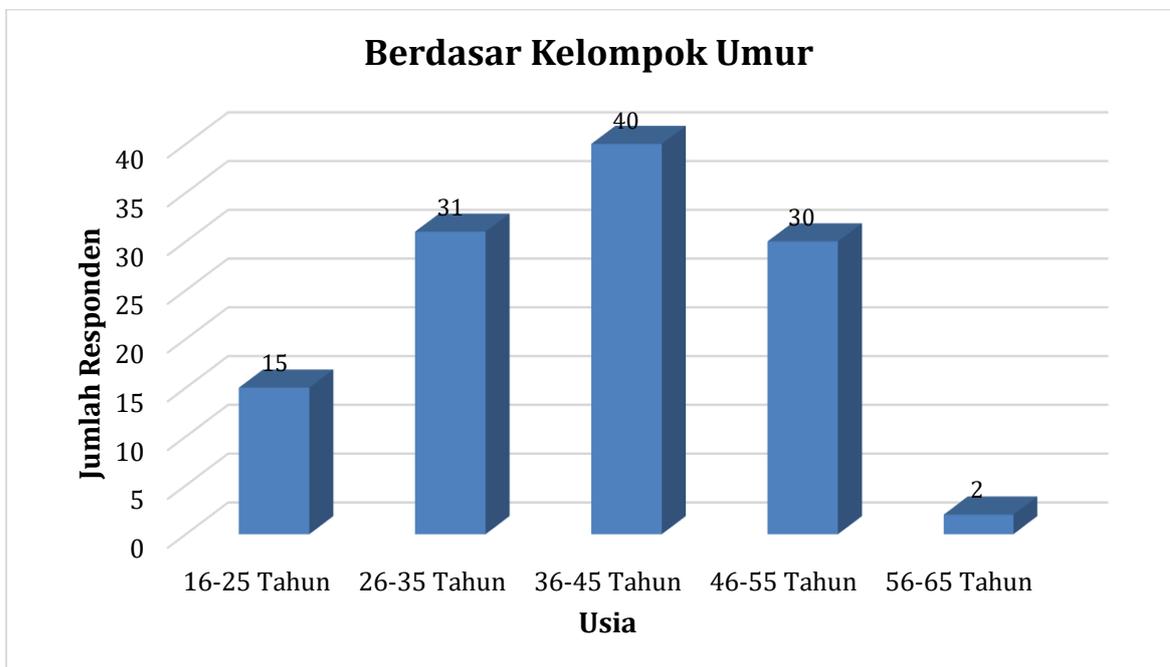
Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan. Data pendapat masyarakat yang terangkum dalam kuesioner tersebut selanjutnya diolah. Untuk memudahkan pengolahan data responden, tabulasi data dilakukan oleh petugas entri data di Sekretariat, dimana pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*.

Berdasarkan kuesioner yang berhasil dikumpulkan sebanyak 118 responden, responden dapat dipilah berdasarkan :

1. Umur

Umur responden dikelompokkan dengan kriteria 16-25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, 46-55 tahun dan 56-65 tahun.

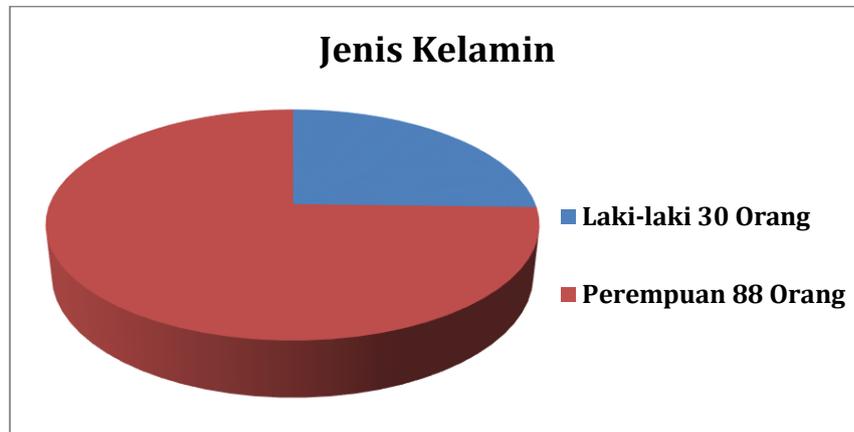
Grafik 3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur



2. Jenis kelamin

Adapun berdasarkan jenis kelamin responden, ada 30 responden laki-laki dan 88 responden perempuan.

Grafik 3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



3. Tingkat pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan responden, dapat diketahui bahwa responden berpendidikan SD sejumlah 12 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 31 orang, responden dengan pendidikan setingkat SMA sejumlah 37 orang, responden dengan pendidikan Akademi sejumlah 4 orang, responden dengan tingkat pendidikan S1 sejumlah 30 orang dan responden dengan tingkat pendidikan S2 sejumlah 4 orang.

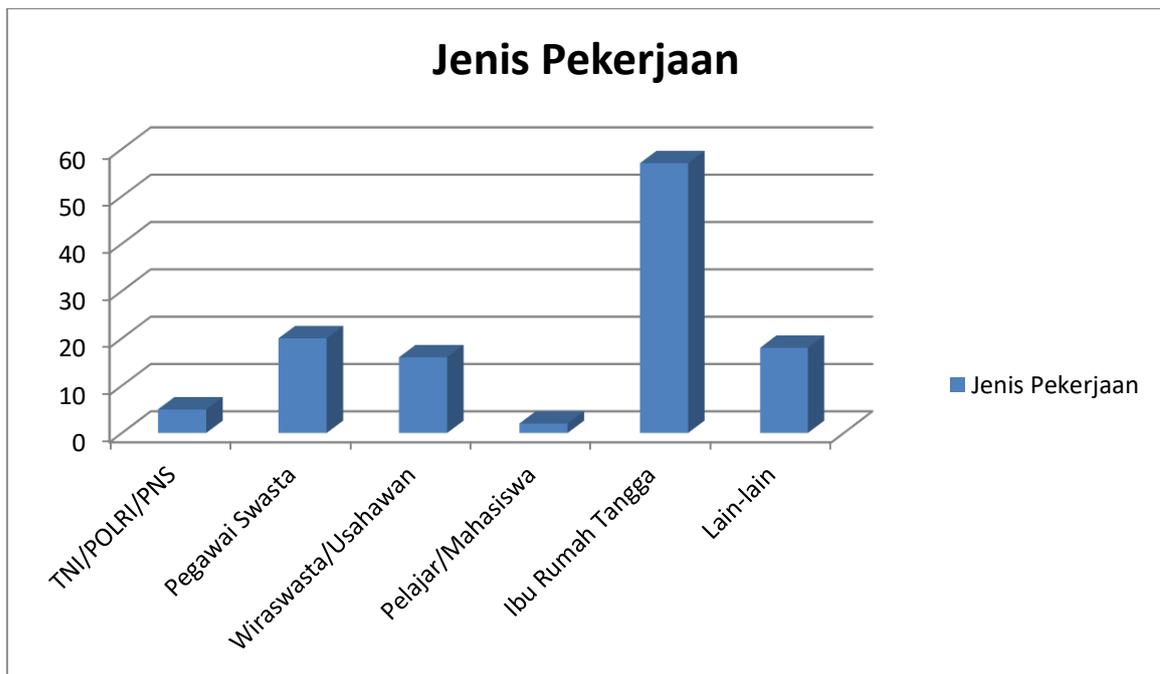
Grafik 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



4. Jenis Pekerjaan

Sedangkan pemilahan responden berdasarkan pekerjaannya dapat diuraikan secara berturut turut sebagai berikut profesi PNS dan Polisi / TNI 5 responden, berprofesi sebagai Pegawai Swasta sebanyak 20 orang, Wiraswasta/Usahawan ada 16 orang, Pelajar/Mahasiswa 2 orang dan Ibu Rumah tangga 57 Orang dan 18 orang responden mempunyai pekerjaan di luar profesi yang telah disediakan tersebut.

Grafik 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



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

Metode yang digunakan untuk perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat didasarkan pada pengolahan data survei kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dari 118 kuesioner yang terkumpul dan kesemuanya telah terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Pengolahan data dilakukan per unsur pelayanan dimana ada 9 unsur pelayanan yang akan dilihat berdasarkan

kuesioner yang telah disebar. Adapun 9 unsur pelayanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3.1. Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat

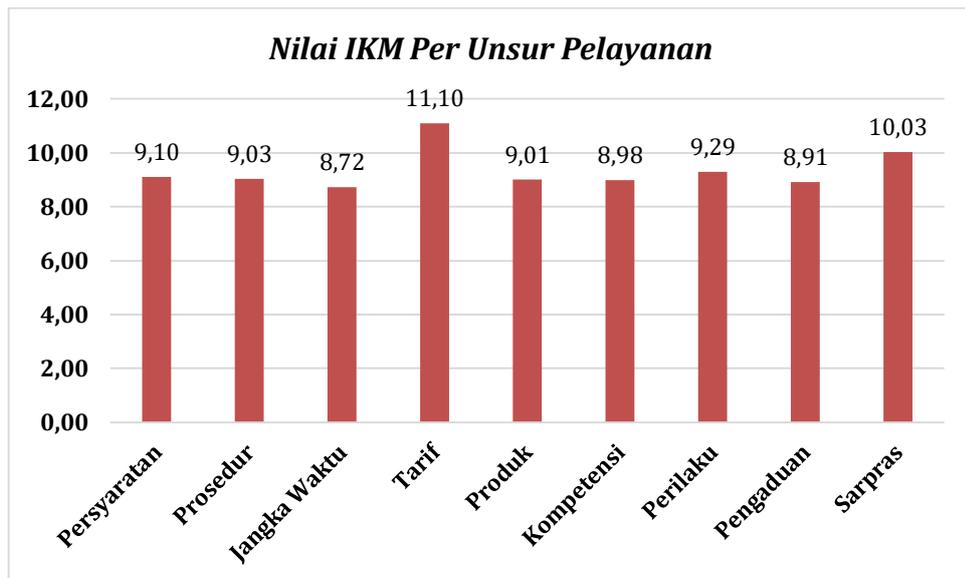
No	Uraian
1	U1 Persyaratan
2	U2 Sistem, mekanisme dan prosedur
3	U3 Waktu Penyelesaian
4	U4 Biaya / tarif
5	U5 Produk jenis pelayanan
6	U6 Kompetensi pelaksana
7	U7 Perilaku pelaksana
8	U8 Sarana dan prasarana
9	U9 Penanganan pengaduan saran

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil survei terhadap 9 unsur pelayanan sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2.2.

Tabel 3.2. Hasil Olahan Kuesioner Per Unsur Pelayanan

No	Uraian	Nilai Unsur	NRR	NRR Tertimbang	IKM
1	U1 Persyaratan	387	3.28	0.36	9.10
2	U2 Sistem, mekanisme dan prosedur	384	3.25	0.36	9.03
3	U3 Waktu Penyelesaian	371	3.14	0.35	8.72
4	U4 Biaya / tarif	472	4.00	0.44	11.10
5	U5 Produk jenis pelayanan	383	3.25	0.36	9.01
6	U6 Kompetensi pelaksana	382	3.24	0.36	8.98
7	U7 Perilaku pelaksana	395	3.35	0.37	9.29
8	U8 Sarana dan prasarana	379	3.21	0.36	8.91
9	U9 Penanganan pengaduan saran	426	3.61	0.40	10.02
Jumlah				3.37	84.17

Grafik 3.5. Hasil Olahan Kuesioner IKM Per Unsur Pelayanan



Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang, diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,17. Nilai ini termasuk dalam kategori Mutu Pelayanan “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “BAIK”. Adapun kriteria mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan dalam Tabel 2.3. sebagai berikut.

Tabel 3.3. Kriteria Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 - 64,99	D	Tidak baik
65,00 - 76,60	C	Kurang baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 - 100,00	A	Sangat baik

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang sebesar 84,17. Keadaan ini masuk dalam kriteria mutu pelayanan “B” dengan kategori kinerja unit pelayanan “Baik”. Hal ini menggambarkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang dipersepsikan baik oleh masyarakat penerima manfaat. Dengan kata lain, masyarakat merasa puas atas pelayanan yang telah mereka terima.

Hasil penilaian terhadap unsur pelayanan terlihat bahwa unsur pelayanan biaya/tarif mempunyai nilai tertinggi sebesar 472, dengan Nilai Rata-Rata 4,00 dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 11,10. Hal ini menggambarkan bahwa unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur biaya/tarif. Dengan kata lain bahwa Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa dikenakan biaya sama sekali atau pelayanan dilakukan secara gratis.

Sedangkan nilai terendah diduduki oleh unsur persyaratan sebesar 371 dengan Nilai Rata-Rata 3,14 dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 8,72. Keadaan ini menunjukkan bahwa unsur waktu penyelesaian belum dapat memberikan kepuasan yang optimal kepada masyarakat penerima manfaat. Oleh karena itu diperlukan perbaikan pelayanan pada bagian waktu penyelesaian supaya lebih efisien tapi tetap efektif dalam melaksanakan pelayanan untuk meningkatkan pelayanan serta tingkat kepuasan masyarakat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Untuk meningkatkan pelayanan di masa mendatang, perlu disusun kebijakan perbaikan kualitas pelayanan. Salah satunya dengan menyusun rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei kepuasan masyarakat tahun ini, dimulai dari unsur

pelayanan yang paling rendah nilai rata-ratanya. Adapun rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

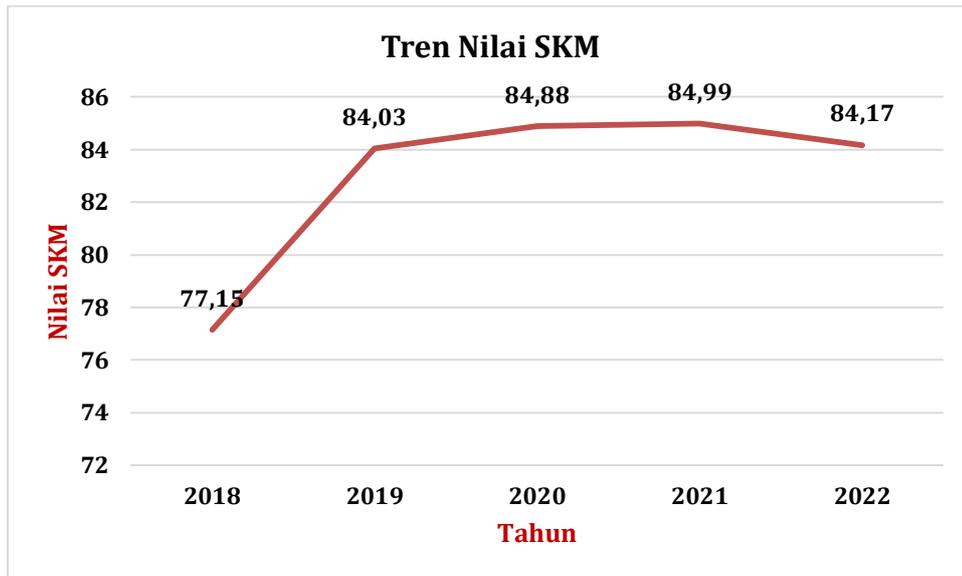
1. Mengingat unsur pelayanan waktu penyelesaian yang menduduki peringkat terendah sehingga diperlukan upaya dan dukungan peningkatan kompetensi pelaksana melalui pendidikan dan latihan.
2. Unsur pelayanan waktu penyelesaian juga memerlukan dukungan kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang ditetapkan.
3. Unsur pelayanan sarana dan prasarana dapat ditingkatkan dengan perbaikan kualitas sarana dan prasarana melalui pengadaan peralatan penunjang dan perbaikan sarana dan prasarana yang telah ada sehingga akan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Perbaikan unsur pelayanan tersebut diatas tidak dapat dilakukan satu persatu namun harus dilakukan secara sinergi dan berkesinambungan.

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, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 4.1. Tren Nilai SKM



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2021 pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang. Meskipun pada tahun 2022 mengalami sedikit penurunan dikarenakan responden yang disasar tidak hanya dari 1 (satu) layanan publik saja.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan.

1. Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Rembang diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 84,17. Nilai ini dapat diartikan bahwa mutu pelayanan dikategorikan B (baik).
2. Nilai tersebut diperoleh dari jawaban masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan sebagaimana tersebut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Rekomendasi

Salah satu orientasi mutu pelayanan adalah kesesuaian antara ekspektasi pengguna layanan dengan yang secara riil dirasakan. Penyelenggara pelayanan publik harus berusaha untuk meminimalkan *gap* antara harapan dan kondisi riil tersebut. Unsur pelayanan yang perlu mendapat prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah yang mempunyai nilai rata-rata per unsur paling rendah.

Dari hasil survei, diperoleh nilai yang paling rendah yaitu pelayanan waktu penyelesaian sehingga diperlukan upaya dan dukungan peningkatan kompetensi pelaksana melalui pendidikan dan latihan. Selain itu unsur pelayanan waktu penyelesaian juga memerlukan dukungan kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang ditetapkan

Rembang, 31 Oktober 2022

Plt. KEPALA DINSOSPPKB

KABUPATEN REMBANG

STAF AHLI BUPATI

BIDANG PEMERINTAHAN, HUKUM DAN POLITIK



TEGUH GUNAWARMAN, S.Sos

Pembina Utama Muda

NIP. 19700622 199011 1 001

LAMPIRAN

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Assalamualaikum Wr. Wb

Salam Sejahtera bagi kita semua.

Kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Kuesioner dimaksud adalah untuk mengetahui sampai sejauh mana kepuasan Bapak/Ibu sebagai penerima pelayanan, atas pelayanan yang telah diberikan.

Kami mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini yang akan kami pergunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Wassalamualaikum Wr.Wb

A. Identitas Responden

1. Nomor Urut :
2. Usia : Tahun
3. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
4. Pendidikan : 1. SD. 2. SLTP 3. SLTA 4.D1/D2/D3/D4
5. S1 6. S2 ke Atas
5. Pekerjaan : 1. TNI/POLRI/PNS 2. Pegawai Swasta
3. Wiraswasta/Usahawan
4. Pelajar/Mahasiswa 5.Ibu Rumah Tangga
6. Lain-lain : (.....)
6. Jenis Pelayanan yang diterima :
 1. Layanan Pengantar BPJS
 2. Izin Pendaftaran LKS/Panti (Anak, Lanjut Usia, Disabilitas)
 3. Pelayanan Bantuan Sosial
 4. Pelayanan Rumah Singgah dan Panti Rehabilitasi
 5. Rekomendasi Pengangkatan Anak/Adopsi
 6. Pendampingan Perempuan dan Anak Korban KDRT
 7. Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga)
 8. Pelayanan KB
 9. Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) Remaja dan Kelompok Kegiatan (Poktan) BKB, BKR, BKL, UPPKA
 10. Yang lain :

B. Pendapat Responden

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda (x) pada pilihan jawaban sesuai yang Bapak /Ibu/Saudara/i dalam hubungan dengan unit pelayanan.

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
 - a. Tidak sesuai.
 - b. Kurang sesuai.
 - c. Sesuai.
 - d. Sangat sesuai.
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
 - a. Tidak mudah.
 - b. Kurang mudah.
 - c. Mudah.
 - d. Sangat mudah.
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak cepat.
 - b. Kurang cepat.
 - c. Cepat.
 - d. Sangatcepat.
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?
 - a. Sangat mahal.
 - b. Cukup mahal.
 - c. Murah.
 - d. Gratis.
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 - a. Tidak sesuai.
 - b. Kurang sesuai.
 - c. Sesuai.
 - d. Sangat sesuai.
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?
 - a. Tidak kompeten.
 - b. Kurang kompeten.
 - c. Kompeten.
 - d. Sangat kompeten.
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 - a. Tidak sopan dan ramah.
 - b. Kurang sopan dan ramah.
 - c. Sopan dan ramah.
 - d. Sangat sopan dan ramah.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
 - a. Buruk.
 - b. Cukup.
 - c. Baik.
 - d. Sangat Baik.
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
 - a. Tidak ada.
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi.
 - c. Berfungsi kurang maksimal.
 - d. Dikelola dengan baik.

C. Masukan Responden untuk peningkatan Kinerja Pelayanan.

Mohon masukannya mengenai bentuk inovasi atau tindakan yang menurut Anda dapat meningkatkan kinerja pelayanan :

1.
2.
3.
4.
5.

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA
 ALAMAT : JL. PEMUDA KM. 2 REMBANG

NOMOR URUT RESPONDEN	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	Jenis Layanan Yang diterima	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	36-45	P	6	1	8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	16-25	P	5	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	46-55	L	6	1	5	4	4	3	4	3	3	4	2	4
4	36-45	L	5	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
5	36-45	P	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4
6	36-45	P	6	6	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4
7	36-45	P	3	6	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4
8	16-25	L	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	36-45	P	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	56-65	L	5	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	26-35	L	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	36-45	L	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	26-35	L	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	36-45	P	5	6	1	3	3	3	4	3	3	3	2	1
15	26-35	P	5	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
16	36-45	P	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	36-45	P	5	6	1	3	3	3	4	3	3	3	2	4
18	26-35	P	4	5	1	3	3	2	4	3	3	3	2	3
19	36-45	L	5	6	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
20	26-35	L	6	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	46-55	P	4	6	1	3	3	2	4	3	2	3	2	3
22	26-35	L	5	2	1	3	4	3	4	3	4	4	3	4
23	26-35	L	5	6	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
24	26-35	L	5	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	36-45	L	5	6	9	4	4	4	4	4	3	4	4	4
26	36-45	P	5	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	26-35	P	5	2	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4
28	26-35	L	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	46-55	P	2	5	8	3	3	3	4	3	3	4	3	4
30	26-35	P	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	26-35	P	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
32	36-45	P	3	3	8	3	3	2	4	3	3	2	3	4
33	46-55	P	2	3	9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	36-45	L	5	1	8	3	3	3	4	4	4	4	3	4
35	56-65	P	5	1	8	3	3	2	4	3	2	3	2	3
36	36-45	L	5	1	10	3	3	2	4	3	3	3	2	3
37	46-55	P	5	2	9	2	3	3	4	3	3	3	2	3
38	46-55	P	5	5	8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	36-45	P	3	5	8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	26-35	P	3	5	8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	26-35	P	3	5	8	4	3	3	4	3	3	3	3	4
42	46-55	P	2	5	8	3	3	2	4	2	2	3	3	3
43	46-55	P	2	5	8	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NOMOR URUT RESPONDEN	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	Jenis Layanan Yang diterima	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
44	36-45	P	2	5	8	3	3	2	4	3	3	3	3	2
45	46-55	P	2	5	8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	36-45	P	5	3	10	3	1	3	4	3	3	3	3	2
47	36-45	P	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	16-25	L	3	6	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	36-45	P	3	6	9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	46-55	P	2	5	8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	26-35	P	3	5	9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	26-35	P	3	5	8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	26-35	P	3	5	8	3	3	3	4	3	4	3	3	4
54	36-45	P	3	5	8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	36-45	P	5	2	9	3	3	4	4	4	4	4	4	4
56	36-45	P	2	5	8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	26-35	P	3	5	8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	36-45	P	2	5	9	4	3	3	4	3	3	3	3	4
59	26-35	P	2	5	8	2	3	2	4	3	2	3	3	3
60	36-45	P	1	6	8	4	3	3	4	3	3	3	3	4
61	46-55	L	2	3	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
62	26-35	p	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	46-55	P	3	5	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4
64	46-55	L	1	2	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4
65	26-35	p	2	5	1	3	3	4	4	3	4	3	4	4
66	46-55	L	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	3	4
67	26-35	L	3	3	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4
68	26-35	L	5	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
69	36-45	P	2	5	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
70	46-55	P	2	5	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4
71	46-55	P	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	16-25	L	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	1
73	26-35	P	5	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	16-25	P	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	26-35	P	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	36-45	P	3	5	1	2	3	2	4	2	2	3	2	2
77	36-45	P	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	46-55	P	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	16-25	P	2	5	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4
80	26-35	P	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	36-45	P	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	46-55	P	3	5	8	2	3	2	4	3	2	3	2	2
83	36-45	P	2	5	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	46-55	P	1	5	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	36-45	P	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	46-55	P	3	5	1	3	2	2	4	3	3	3	4	3
87	36-45	P	3	5	1	3	4	3	4	2	2	3	2	3
88	36-45	P	2	5	1	3	4	2	4	3	2	3	2	3
89	46-55	P	3	5	9	3	2	1	4	2	2	3	2	3
90	36-45	P	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	46-55	P	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NOMOR URUT RESPONDEN	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	Jenis Layanan Yang diterima	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
92	46-55	P	5	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
93	36-45	P	3	5	1	3	3	3	4	3	3	2	2	3	
94	46-55	P	4	5	1	3	1	2	4	3	3	3	2	3	
95	16-25	P	5	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
96	36-45	P	4	5	8	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
97	26-35	P	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
98	46-55	P	2	5	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	26-35	P	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	46-55	P	1	5	8	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
101	46-55	P	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	46-55	P	1	5	9	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
103	36-45	P	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	26-35	P	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	36-45	P	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	36-45	P	2	3	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	46-55	P	2	5	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	46-55	P	3	5	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	16-25	P	3	4	7	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
110	26-35	L	3	6	7	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
111	16-25	L	3	3	7	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
112	16-25	L	2	6	7	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
113	26-35	L	1	3	7	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
114	16-25	P	3	6	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	16-25	L	1	6	7	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
116	16-25	P	2	6	7	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
117	16-25	L	2	3	7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
118	16-25	L	2	3	7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Jumlah nilai per unsur						387	384	371	472	383	382	395	379	426	
Jumlah kuisioner yang terisi						118	118	118	118	118	118	118	118	118	
NRR per unsur = jumlah nilai per unsur : jumlah kuisioner yang terisi						3,28	3,25	3,14	4,00	3,25	3,24	3,35	3,21	3,61	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,111						0,36	0,36	0,35	0,44	0,36	0,36	0,37	0,36	0,40	3,37
IKM Unit Pelayanan														84,17	

Keterangan :

U1 - U9

NRR

IKM

-*)

-**)

NRR Per Unsur

NRR Tertimbang

= Unsur-Unsur Pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

B (Baik)

C (Kurang Baik)

D (Tidak Baik)

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN REMBANG
TAHUN 2022**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
<h1>84,17</h1>	RESPONDEN
	JUMLAH : 118 orang
	JENIS KELAMIN : L = 30 orang / P = 88 orang
	PENDIDIKAN : SD : 12 orang
	SMP : 31 orang
	SMA : 37 orang
	AKADEMI : 4 orang
	S1 : 30 orang
	S2 : 4 orang
	Periode Survei : Agustus - Oktober 2022

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

Rembang, 31 Oktober 2022
Plt. KEPALA DINSOSPPKB
KABUPATEN REMBANG
STAF AHLI BUPATI
BIDANG PEMERINTAHAN, HUKUM DAN POLITIK

TEGUH GUNAWARMAN, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP. 19700622 199011 1 001