

**LAPORAN**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**  
**(SPKP)**  
**TRIWULAN IV TAHUN 2024**

**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**  
**KABUPATEN TEMANGGUNG**

## KATA PENGANTAR

Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun media elektronika, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Sebagai upaya dalam meningkatkan kinerja Aparatur Pemerintah sehingga dapat terwujud *good government* perlu adanya pengukuran kinerja Perangkat Daerah beserta Aparaturnya, agar dapat diketahui sejauhmana pelaksanaan pelayanan masyarakat, serta diketahui kelemahan-kelemahan kinerja dari Perangkat Daerah itu sendiri.

Salah satu upaya dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Temanggung telah melaksanakan kegiatan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan arah kebijakan dan langkah-langkah selanjutnya.

Temanggung, 9 Januari 2025

KEPALA DINPERMADES  
KABUPATEN TEMANGGUNG



UMI LESTARI NURJANAH, S.Sos, M.Si  
Pembina, Tingkat I  
NIP. 19660608 199603 2 004

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bahwa seluruh penyelenggara pemerintahan dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik merupakan bukti hadirnya pemerintah di masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik hendaknya menyelenggarakan pelayanan prima. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan suatu ukuran kualitas pemerintahan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Untuk itu, pemerintah perlu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sebagai bukti bahwa pemerintah memperhatikan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut merupakan tantangan besar bagi pemerintah mengingat semakin hari, masyarakat semakin kritis dan mempunyai tuntutan tinggi atas kualitas pelayanan.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa merupakan dinas penyelenggara layanan publik. Untuk itu berkomitmen menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas dan adaptif atas perubahan. Untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang diselenggarakan, maka dilakukan secara mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Hasil survei SPKP nantinya akan diolah dalam bentuk Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP). SPKP diselenggarakan secara rutin setiap 3 bulan, guna memantau perkembangan kualitas layanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa berdasarkan persepsi penerima layanan.

### **B. Dasar Pelaksanaan Kegiatan**

Pelaksanaan SPKP diselenggarakan berdasarkan :

1. Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
2. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulandan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

### **C. Tujuan Kegiatan**

SPKP dilakukan dengan tujuan:

1. Menjaring masukan pengguna layanan dan sebagai sarana evaluasi kinerja pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
2. Meningkatkan kualitas layanan publik yang prima serta mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel;
3. Memenuhi ketentuan Evaluasi atas Pembangunan Zona Integritas sesuai SE Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

### **D. Ruang Lingkup**

SPKP periode bulan Oktober-Desember Tahun 2024 dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik yang telah menerima pelayanan sampai dengan bulan Desember 2024.

## BAB II

### DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI

#### A. Kuesioner Survei

Dalam melaksanakan SPKP (Survei Persepsi Kualitas Pelayanan) dengan memedomani Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

##### 1. Waktu Pelaksanaan

Waktu (penilaian) yang diberikan responden atas survei tersebut adalah dengan mengirimkan kuesioner secara online kepada responden yang telah selesai menerima layanan.

##### 2. Persepsi Kualitas Pelayanan

Persepsi kualitas layanan dipengaruhi oleh delapan variabel, yaitu:

- a. Informasi layanan;
- b. Persyaratan layanan;
- c. Prosedur layanan;
- d. Jangka waktu layanan;
- e. Tarif/biaya
- f. Sarana prasana layanan;
- g. Profesionalisme petugas; dan
- h. Layanan pengaduan.

Responden diminta untuk memberikan penilaian dengan memberikan skala 1-6, yaitu semakin besar angka yang diberikan menandakan bahwa responden semakin puas dengan layanan yang diberikan. Adapun skala yang dipergunakan adalah skala interval, yaitu dalam skala tersebut terdapat keteraturan, perbedaaan antar skala (jarak) bermakna dan sama.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi kualitas pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 1. Daftar Pertanyaan Responden Persepsi Kualitas Pelayanan**

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Pilihan Jawaban</b>
1.	Informasi Layanan	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui berbagai media elektronik maupun nonelektronik antara lain <i>website</i> , telepon, <i>WhatsApp</i> , <i>live chat</i> , informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya.	1 s.d. 6
2.	Persyaratan Layanan	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini.	1 s.d. 6
3.	Prosedur Pelayanan	Prosedur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.	1 s.d. 6
4.	Jangka waktu layanan	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	1 s.d. 6
5.	Tarif/ Biaya	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	1 s.d. 6
6.	Sarana prasarana	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan/system pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	1 s.d. 6
7.	Profesionalisme perugas	Petugas pelayanan/system pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan bapak/ibu dengan cepat.	1 s.d. 6
8.	Sarana pengaduan	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	1 s.d. 6

## B. Responden Survei

### 1. Kriteria Responden

Kriteria responden survei yaitu:

a. Penerima layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa pada periode bulan Oktober-Desember 2024. Dalam hal ini responden telah selesai menerima layanan.

b. Metode Pencacahan

Pengumpulan data jawaban responden dilakukan dengan cara online melalui aplikasi google form bagi responden yang telah selesai menerima pelayanan. Instrumen pengukuran persepsi antikorupsi dari responden atas pemberian pelayanan dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desaterdiri dari 8 (delapan) pernyataan. Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1-6. Dimana responden diminta memberikan nilai antara 1 sampai dengan 6 pada setiap pernyataan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, menunjukkan bahwa responden semakin setuju bahwa integritas pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desasemakin baik.

c. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Terhadap jawaban responden selanjutnya ditabulasi untuk dihitung skor rata-rata jawaban responden pada setiap pernyataan, dan skor rata-rata jawaban responden untuk semua pernyataan.

Dari skor rata-rata jawaban responden atas semua pernyataan tersebut, kemudian dikonversi ke dalam skor Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dengan skala 4 (empat), dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IPKP} = \text{Skor rata-rata} / 6 \times 4$$

Selain untuk mendapatkan skor IPKP, hasil tabulasi atas jawaban responden juga kami lakukan analisis untuk merumuskan rencana tindak lanjut perbaikan layanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Jawaban responden yang masih memberikan nilai di bawah 6 (enam) pada setiap pernyataan akan sangat kami perhatikan untuk memberikan perbaikan pelayanan pada aspek yang terkait dengan pernyataan tersebut.

*Tabel Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan*

Nilai Persepsi	Nilai Interval (N)	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25 - 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

*Sumber Permen PAN & RB nomor 14 Tahun 2017*

## BAB III

### PENGOLAHAN SURVEI

#### 3.1. ANALISIS HASIL SURVEI

##### 3.1.1 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Per Indikator

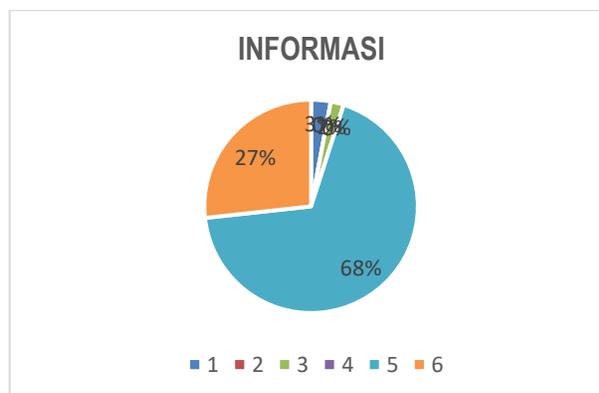
Persepsi kualitas layanan dipengaruhi oleh delapan variabel, yaitu:

- a. Informasi layanan;
- b. Persyaratan layanan;
- c. Prosedur layanan;
- d. Jangka waktu layanan;
- e. Tarif/biaya
- f. Sarana prasana layanan;
- g. Profesionalisme petugas; dan
- h. Layanan pengaduan.

Berikut hasil Analisa hasil survei:

##### a. Informasi Layanan

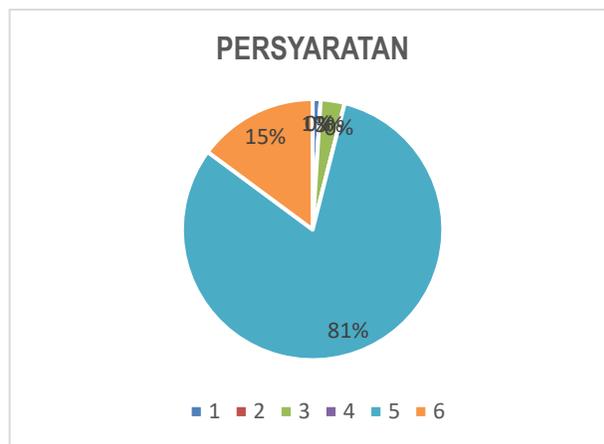
Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ;



Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada informasi layanan ini menunjukkan hasil pada index 3,41, dimana 27% responden menyatakan sangat setuju, 68% responden menyatakan setuju, 2% responden menyatakan kurang setuju dan 3% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.

b. Persyaratan Layanan

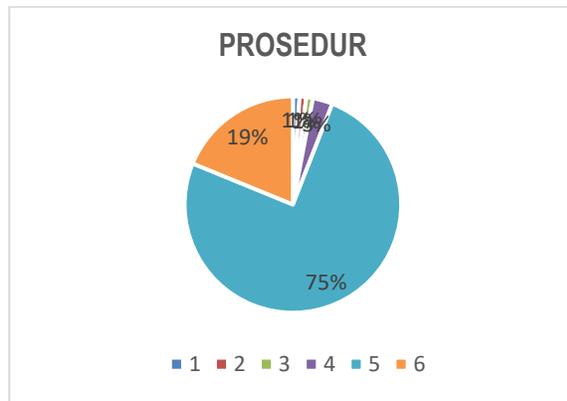
Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.



Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada persyaratan layanan ini menunjukkan hasil pada index 3,37, dimana 15% responden menyatakan sangat setuju, 81% responden menyatakan setuju, 3% responden menyatakan kurang setuju dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.

c. Prosedur Layanan

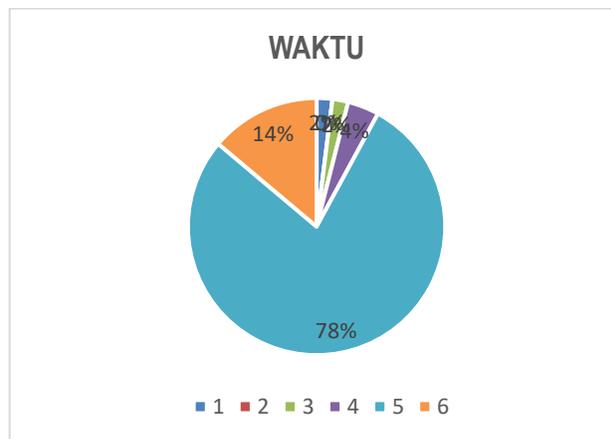
Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta menerapkan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.



Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada Prosedur Layanan ini menunjukkan hasil pada index 3,38, dimana 19% responden menyatakan sangat setuju, 75% responden menyatakan setuju, 3% responden menyatakan agak setuju dan 1% responden menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.

d. Jangka Waktu Layanan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

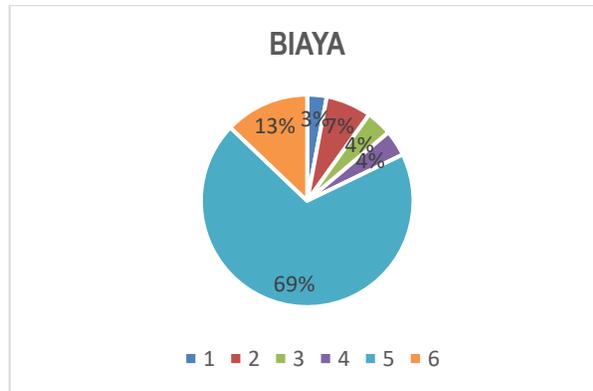


Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada Jangka Waktu Layanan ini menunjukkan hasil pada index 3,32, dimana 14% responden menyatakan sangat setuju, 78% responden menyatakan setuju, 4% responden menyatakan agak setuju dan 2% responden menyatakan kurang setuju serta 2% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa jangka waktu penyelesaian

pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.

e. Tarif/Biaya

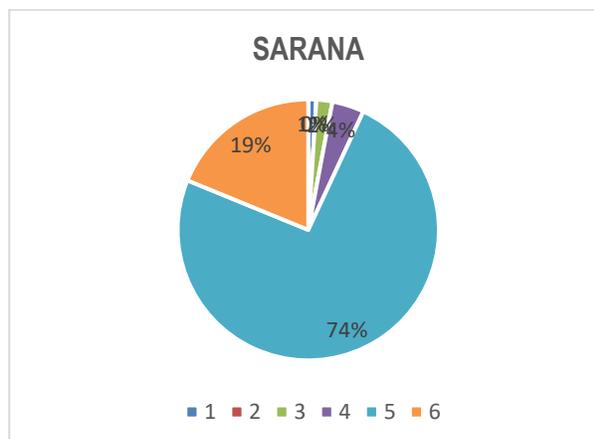
Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan 0 (nol) rupiah memang benar tidak dilakukan pembayaran.



Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada Tarif/Biaya ini menunjukkan hasil pada index 3,12, dimana 13% responden menyatakan sangat setuju dan 69% responden menyatakan setuju, 4% responden menyatakan agak setuju dan kurang setuju, 7% responden menyatakan tidak setuju dan 3% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan tidak ada tarif/biaya pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.

f. Sarana Prasarana Layanan

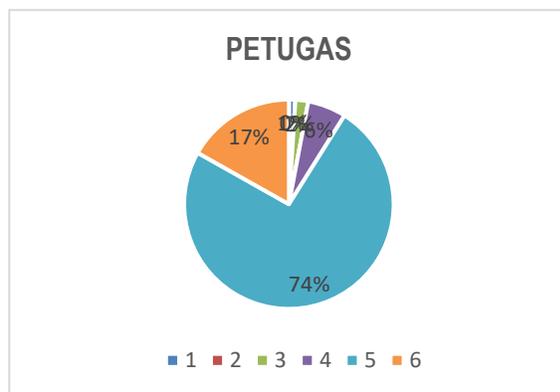
Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.



Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada sarana prasarana layanan ini menunjukkan hasil pada index 3,38, dimana 19% responden menyatakan sangat setuju, 74% responden menyatakan setuju, 4% responden menyatakan agak setuju, 2% responden kurang setuju dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.

g. Profesionalisme Petugas

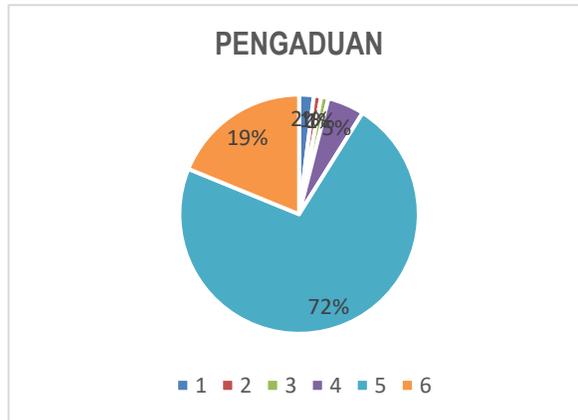
Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)



Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada Profesionalisme Petugas ini menunjukkan hasil pada index 3,35 dimana 17% responden menyatakan sangat setuju, 74% responden menyatakan setuju, 6% responden menyatakan agak setuju dan 2% responden menyatakan kurang setuju serta 1% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.

#### h. Layanan Pengaduan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan layanan pengaduan dengan mudah kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, kotak saran/aduan, telepon maupun media sosial.



Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada Layanan Pengaduan ini menunjukkan hasil pada index 3,34, dimana 19% responden menyatakan sangat setuju, 72% responden menyatakan setuju, 5% responden menyatakan agak setuju dan 1% responden menyatakan kurang setuju dan tidak setuju serta 2% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa petugas mampu memberikan layanan pengaduan dengan mudah kepada pengguna layanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.

Adapun rekapitulasi nilai rata-rata per Indikator dari Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan, sebagaimana Tabel berikut:

NO	Indikator	Nilai Rata- Rata	Mutu Pelayanan
1	Informasi Layanan	3,41	B
2	Persyaratan Layanan	3,37	B
3	Prosedur Layanan	3,38	B
4	Jangka Waktu Layanan	3,32	B
5	Tarif/Biaya	3,12	B
6	Sarana Prasarana Layanan	3,38	B
7	Profesionalisme Petugas	3,35	B
8	Layanan Pengaduan	3,34	B
<b>RATA-RATA</b>		<b>3,33</b>	<b>B</b>

Dari indeks 8 indikator di atas, dapat diperoleh Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Temanggung sebesar 3,33, dapat diartikan mutu pelayanan **BAIK**.

### 3.2. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diketahui bahwa nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) yang mendapat apresiasi tinggi yaitu informasi layanan artinya sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan. Sedangkan aspek yang perlu ditingkatkan yaitu tarif/biaya perlu diketahui bahwa semua jenis pelayanan di DINPERMADES gratis.

Berdasarkan hasil survei Indeks Persepsi Kualitas dari responden maka dapat diketahui beberapa kondisi sebagai berikut:

1. Aspek yang menjadi keunggulan dalam pelayanan DINPERMADES adalah aspek informasi layanan. Faktor yang mendukung keunggulan layanan tersebut adalah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, mudah digunakan dan memiliki fasilitas interaktif.
2. Atas hasil survei tersebut, DINPERMADES akan mempertahankan standar dan kualitas pelayanan yang telah baik, dan mengambil langkah-langkah perbaikan serta inovasi atas layanan yang masih mendapat catatan dan persepsi kurang baik dari responden terutamanya tarif/biaya dalam hal pelayanan.

## BAB IV DATA SURVEI

### 4.1 DATA RESPONDEN

Tabel Data Responden Survei

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NO. HP/WA
1	Isro' Agus P	Laki-laki	S1	Perangkat Desa	81386849976
2	Tri Rahono	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat desa	81317771168
3	Andriya sri utami	Perempuan	SMA/SMK	Perangkat desa	83136265678
4	Bono Roby Tama	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	81548901608
5	Arie Budi Santosa	Laki-laki	D1/D2/D3	Perangkat Desa	85647164428
6	Lilis Khusnul Khotimah	Perempuan	S1/DIV	Perangkat Desa	87876708655
7	JOKO NUGROHO	Laki-laki	S1	Perangkat Desa	82313707877
8	Yeti Anggraeni	Perempuan	SMA/SMK	Perangkat Desa	81298145465
9	imam fahrudin	Laki-laki	S1	sekdes	85729069265
10	Dedy wijayanto	Laki-laki	SMA/SMK	Kadus	85869511289
11	eko wahyu sri dadi	Laki-laki	SMA/SMK	perangkat desa	85848419303
12	Surzani	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	82427922472
13	Subur Adi Purwiyoto	Laki-laki	S1/DIV	Sekretaris Desa	81227846880
14	kirno	Laki-laki	S1	perangkat desa	85311680075
15	Novia Ratriyana	Perempuan	S1/DIV	Sekretaris Desa	85292124949
16	Wahyu widyaningsih	Perempuan	SMA/SMK	Perangkat desa	81226900228
17	ROKHMANN GUNADI	Laki-laki	SMA/SMK	PERANGKAT DESA	82223900814
18	Safi'in	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	82133301116
19	Darwati	Perempuan	SMA/SMK	Perangkat desa	818622993
20	Sinar Candra Dewi K	Perempuan	SMA/SMK	Perangkat Desa	82227102969
21	SYAFRUDIN	Laki-laki	S1	PERANGKAT DESA	85325512766
22	Sarmadi	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	85229763005
23	adi suryanto	Laki-laki	SMA/SMK	perangkat desa	85747772953
24	ANIK HANDAYANI	Perempuan	S1/DIV	Sekretaris desa	83189865284
25	LIA WULANDARI	Perempuan	SMA/SMK	Perangkat Desa	82136720080
26	LOUDYAN CHANDRA ANGGARA	Laki-laki	SMA/SMK	PERANGKAT DESA	81326989125
27	Kuswiyono	Laki-laki	S1	Perangkat/ Sekdes	82134579579
28	Nok mariyatun	Perempuan	SMA/SMK	Sekretaris desa	82134411504
29	Dewi Lestari	Perempuan	D1/D2/D3	Perangkat Desa	81226259064
30	Karsidah	Perempuan	S1/DIV	Kepala Desa	81319499454
31	Anita	Perempuan	D1/D2/D3	Perangkat Desa	85230220081
32	RUMADI	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	81393304364
33	BUDIYANTO	Laki-laki	SMP	Perangkat Desa	88233698207
34	SUTAMAN	Laki-laki	SMA/SMK	PEMERINTAH DESA	88239491502
35	Anton hermanto	Laki-laki	S1	Sekretaria desa	85643560503
36	Dwi arina	Perempuan	S1	Perangkat Desa	85643539123
37	HAIDA SOFA	Perempuan	S1/DIV	SEKRETARIS DESA	85540487725

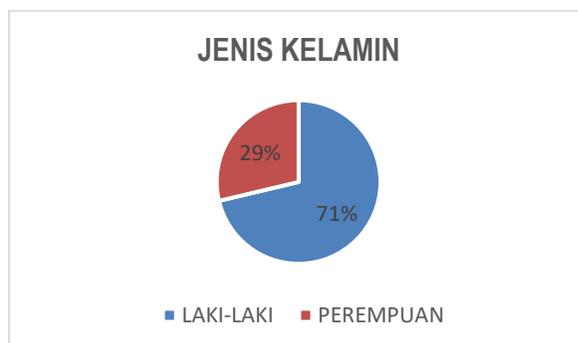
38	Hartutik Kurniawati	Perempuan	S1	Sekdes Mergowati	85751092256
39	Hartono	Laki-laki	S1	Perangkat Desa	82324746970
40	Suranto	Laki-laki	S1/DIV	Perangkat desa	85226104000
41	Hari Prasetyo	Laki-laki	D1/D2/D3	Perangkat Desa	85729323271
42	Yuli Indriyani	Perempuan	SMA/SMK	Perangkat desa	81229232072
43	Khoyunatin	Perempuan	S1/DIV	Perangkat desa	85643892798
44	Dwi Wisma Rini Asih	Perempuan	D1/D2/D3	Perangkat Desa	82135750933
45	Priyono	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat desa	81229023640
46	Yeni Iestiyani	Perempuan	SMA/SMK	Perangkat desa	85642635773
47	AGUS PURNOMO	Laki-laki	S1	Perangkat Desa	85878025617
48	Imam rohani	Laki-laki	SMA/SMK	Sekdes	85876660644
49	Ismanto	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	81227453919
50	Mudakir	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkata desa	85325515959
51	Hasan Rahmat	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	82133350656
52	RUWIDI	Laki-laki	SMA/SMK	SEKDES	82139932218
53	Suciyanto	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkt desa	85290427004
54	Imam rozikin	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat desa	85643274832
55	ADE NUR ARIYANTO	Laki-laki	SMA/SMK	PERANGKAT DESA	85867501300
56	DADANG DWI PRASETYO	Laki-laki	SMA/SMK	SEKRERATIS DESA	82152223393
57	Muhsonah Afifi	Perempuan	S1/DIV	Perangkat Desa	85877164787
58	Fitri melita sari	Perempuan	S1	Perangkat desa	85701506069
59	M Andi Fatkurohman	Laki-laki	S1	Perangkat Desa	81327587265
60	Siti Mudholifah	Perempuan	S1	Perangkat Desa	85878185289
61	KHAIRUL AZIS	Laki-laki	S1	Perangkat Desa	85643627710
62	Iftahyati	Perempuan	SMA/SMK	Perangkat Desa	82220340532
63	Heri	Laki-laki	D1/D2/D3	Sekdes	857
64	Dawiyah	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	85328090557
65	Kuat	Laki-laki	SMA/SMK	Sekdes	89619222430
66	RIWANTO	Laki-laki	D1/D2/D3	Perangkat Desa	81228899987
67	Supadi	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat desa	85877166844
68	Taflikhun	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	85293091642
69	Ratna widiastruti	Perempuan	SMA/SMK	Perangkat desa	85870829788
70	DWI KURNIAWAN	Laki-laki	S1	SEKRETARIS DESA	85729341296
71	Lia Rahmawati	Perempuan	S1/DIV	Perangkat Desa	81233359096
72	Suyitno	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat desa	85868192992
73	Sutrimo	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	8,59131E+11
74	Sofyan wahyudi	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat desa	82140601430
75	Aghuts m	Laki-laki	S1/DIV	Perangkat Desa	8546191847
76	Waluyo	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	81220740905
77	Dwi wasti	Perempuan	S1/DIV	Perangkat desa	85228172094
78	Salik	Laki-laki	S1	Perangkat	85643831111
79	Ahmad marsus s	Laki-laki	S1/DIV	Sekretaris desa	8587533563
80	Dhoni Anggoro	Laki-laki	S1	Sekertaris Desa	81226792875
81	SETIYAWAN	Laki-laki	S1	PERANGKAT DESA	88740047474
82	ADI	Laki-laki	S1	PERANGKAT DESA	0

83	udiyanto	Laki-laki	SMA/SMK	sekretaris desa	83181201137
84	triyanto	Laki-laki	S1	perangkat desa	85878324422
85	MUHZARODIN	Laki-laki	D1/D2/D3	SEKRETARIS DESA	82242630563
86	Saryudi	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	85869089700
87	Wahdi	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	85799366222
88	Arif saifudin	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	81548936306
89	Muhammad Anton Rifai	Laki-laki	S1	Sekretaris Desa	81326103233
90	NUR FAIZUN	Laki-laki	S1	Perangkat Desa (Sekdes)	82138116928
91	HERU ESTIYO	Laki-laki	S1/DIV	Perangkat Desa	081212783642
92	Toni Kurniyawan	Laki-laki	S1	Perangkat Desa	81327247667
93	Muchamad Fajar	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	85866554984
94	Yasak Fahrudin	Laki-laki	S1/DIV	Perangkat Desa	81328604370
95	Teguh Hardiyanto	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	85292778332
96	Rusmanan	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	81323329770
97	Zuhrotul halimah	Perempuan	D1/D2/D3	Sekretaris desa	81326380062
98	Yety Maharyyawati	Perempuan	S1	Perangkat Desa	85292096708
99	Wahyu imam prabowo	Laki-laki	S1/DIV	Perangkat desa	81235115955
100	Fajar setiawan	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat desa	85726410496
101	Sarmadi	Laki-laki	SMA/SMK	Perangkat Desa	85229763005

Tabel Data Responden Survei Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Perempuan	29
2	Laki-Laki	72
Total		101

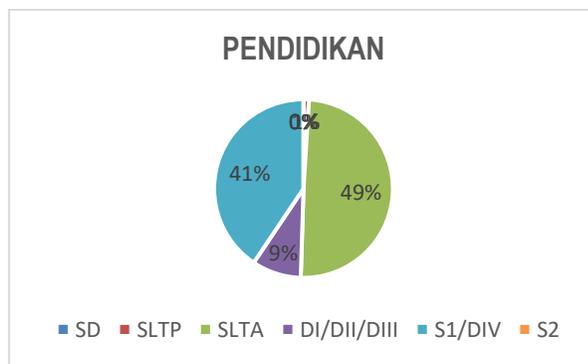
Berdasarkan table diatas bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang mengisi kuesioner persepsi kualitas pelayanan terdapat 101 responden yang terdiri dari 29 responden Perempuan dan 72 responden laki- laki.



Tabel Data Responden Survei Berdasarkan Pendidikan

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	SD	0
2	SLTP	1
3	SLTA	50
4	DI/DII/DIII	9
5	S1/DIV	41
6	S2	0
Total		101

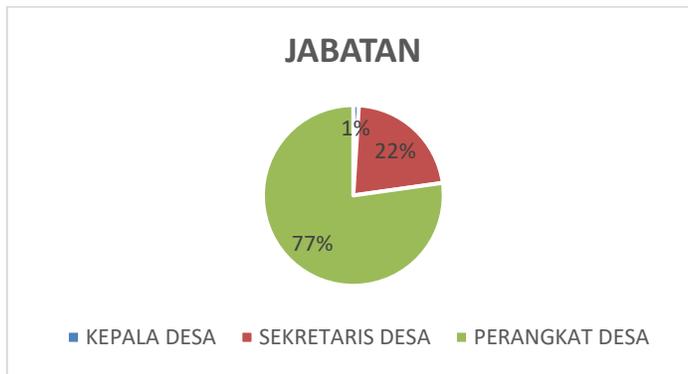
Berdasarkan table diatas bahwa jumlah responden berdasarkan jenis pendidikan yang mengisi kuesioner persepsi kualitas pelayanan terdapat 101 responden yang terdiri dari 1 responden berpendidikan SMP, 50 responden berpendidikan SLTA, 9 responden berpendidikan DI/DII/DIII dan 41 responden berpendidikan S1/DIV.



Tabel Data Responden Survei Berdasarkan Jabatan

No	Status Kepegawian	Jumlah
1	Kepala Desa	1
2	Sekretaris Desa	22
3	Perangkat Desa	78
Total		101

Berdasarkan table diatas bahwa jumlah responden berdasarkan jenis jabatannya yang mengisi kuesioner persepsi kualitas pelayanan terdapat 101 responden yang terdiri dari 1 responden selaku Kepala Desa, 22 responden selaku Sekretaris Desa, dan 78 responden selaku Perangkat Desa ( Kasi, Kaur dan Kadus).



#### 4.2 DATA DUKUNG LAINNYA

Tabel Pengolahan Data Hasil Survei  
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
R1	5	5	5	5	6	6	4	5
R2	6	5	6	5	6	6	6	6
R3	5	5	5	5	5	5	5	5
R4	6	5	5	5	5	5	5	5
R5	5	5	5	5	6	5	5	5
R6	5	5	5	5	5	5	4	4
R7	6	5	6	5	3	5	5	5
R8	5	5	5	5	5	5	5	5
R9	5	5	5	5	5	5	5	5
R10	5	5	5	5	2	5	5	5
R11	5	5	5	5	5	5	5	5
R12	5	5	5	5	5	5	5	5
R13	5	5	5	5	2	5	4	5
R14	1	5	5	5	5	5	5	5
R15	5	5	5	4	5	4	4	4
R16	6	6	6	5	4	4	4	4
R17	5	5	5	6	5	5	5	5
R18	5	5	5	5	5	5	5	5
R19	1	5	4	5	5	5	5	1
R20	5	5	5	5	4	5	5	5
R21	6	6	6	6	5	6	6	6
R22	6	6	6	6	5	6	6	6
R23	5	5	5	5	5	5	5	5
R24	5	5	5	5	2	6	5	5
R25	5	5	5	5	5	5	5	5
R26	3	3	3	3	3	3	3	3
R27	5	5	5	5	5	5	5	5
R28	5	5	5	5	5	5	5	5
R29	6	5	6	5	1	5	5	6

R30	5	5	5	5	5	5	5	5
R31	5	5	5	5	5	5	5	5
R32	3	3	2	3	3	4	4	5
R33	5	5	5	5	5	5	5	5
R34	5	5	5	5	5	5	5	5
R35	6	6	6	6	6	6	6	6
R36	5	5	5	5	5	5	5	5
R37	6	6	5	5	6	6	6	5
R38	5	5	5	5	5	5	5	6
R39	5	5	5	5	5	5	5	5
R40	5	5	5	5	5	5	5	5
R41	5	5	5	5	5	5	5	5
R42	5	5	5	5	5	5	5	5
R43	5	5	5	5	5	5	5	5
R44	6	6	6	5	1	6	5	5
R45	5	5	5	5	5	5	5	5
R46	5	5	5	5	5	5	5	5
R47	5	5	5	5	5	5	5	6
R48	6	5	5	5	5	5	5	4
R49	6	6	6	6	6	6	6	6
R50	5	5	5	5	5	5	5	5
R51	5	5	5	5	5	5	6	6
R52	6	5	4	5	5	5	5	5
R53	5	5	5	5	5	5	5	5
R54	5	5	5	5	5	5	5	5
R55	5	5	5	5	5	5	5	6
R56	5	5	5	5	5	5	5	5
R57	5	5	5	5	5	5	5	5
R58	5	5	5	5	5	5	5	5
R59	5	5	5	5	5	5	5	5
R60	5	5	5	5	5	5	5	5
R61	6	5	4	6	2	6	6	6
R62	5	5	5	6	5	5	5	5
R63	6	5	5	5	5	5	6	6
R64	5	5	5	5	4	5	5	5
R65	5	5	5	1	6	5	5	5
R66	5	5	6	5	5	6	5	5
R67	6	5	5	5	5	5	5	5
R68	5	5	5	5	5	5	5	5
R69	5	5	5	5	5	5	5	5
R70	5	5	5	5	5	5	5	5
R71	5	5	5	4	5	5	5	5
R72	5	5	5	5	4	4	5	4
R73	5	5	5	5	5	5	5	5
R74	5	5	5	5	5	5	5	5

R75	5	5	5	5	2	5	3	5
R76	6	6	6	5	5	5	5	5
R77	5	5	5	5	5	5	5	5
R78	6	5	6	5	5	5	6	5
R79	6	6	6	6	6	6	6	6
R80	5	5	5	5	5	5	5	5
R81	6	6	6	6	6	6	6	6
R82	5	5	5	5	5	5	5	5
R83	5	5	5	5	2	5	5	5
R84	5	5	5	5	5	5	5	5
R85	5	5	5	5	3	5	5	5
R86	6	5	5	5	6	5	6	6
R87	6	6	6	6	5	6	5	5
R88	5	5	5	5	5	5	5	5
R89	6	5	5	6	5	6	5	5
R90	5	5	5	5	5	5	5	5
R91	5	5	5	5	5	5	5	5
R92	6	6	6	6	6	6	6	6
R93	6	6	6	6	6	6	6	6
R94	1	1	1	1	1	1	1	1
R95	5	5	5	5	2	5	5	5
R96	5	3	5	4	5	3	5	2
R97	5	5	5	4	5	5	5	5
R98	5	5	5	5	5	5	5	5
R99	5	5	5	5	5	5	5	5
R100	6	6	6	5	5	6	6	6
R101	6	6	6	6	6	6	6	6