

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**



**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI JAWA TIMUR
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	5
BAB IV	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 dan Peraturan Gubernur Jawa Timur No 26 Tahun 2021. Maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara real time berbasis *QR Code* atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perangkat Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur

Adapun sasaran dilakukannya SKM 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.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Koperasi dan UKM adalah tim yang sesuai SK Tim Kepala Perangkat Daerah.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi SuKMa-e Jatim secara online, realtime dan berbasis *qr code* kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Koperasi dan UKM 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 pelayanan 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, ketrampilan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui handphone masing – masing secara online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan setelah pengguna layanan menerima layanan. Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat diambil setiap triwulan dengan rincian:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Setiap awal triwulan	7
2.	Pengumpulan Data	Setiap triwulan	46
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Akhir triwulan	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Akhir triwulan	4

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, yang mencakup berbagai kelompok dan lapisan masyarakat, serta mempertimbangkan tingkat keragaman yang mungkin terjadi dalam preferensi dan pengalaman mereka, maka jumlah minimum sampel responden yang telah berhasil terkumpul dalam satu periode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus mencapai angka yang signifikan, yaitu 286 orang. Angka ini menjadi kunci untuk memastikan representasi yang memadai dan hasil yang relevan dalam menggambarkan persepsi dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang disediakan.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 286 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

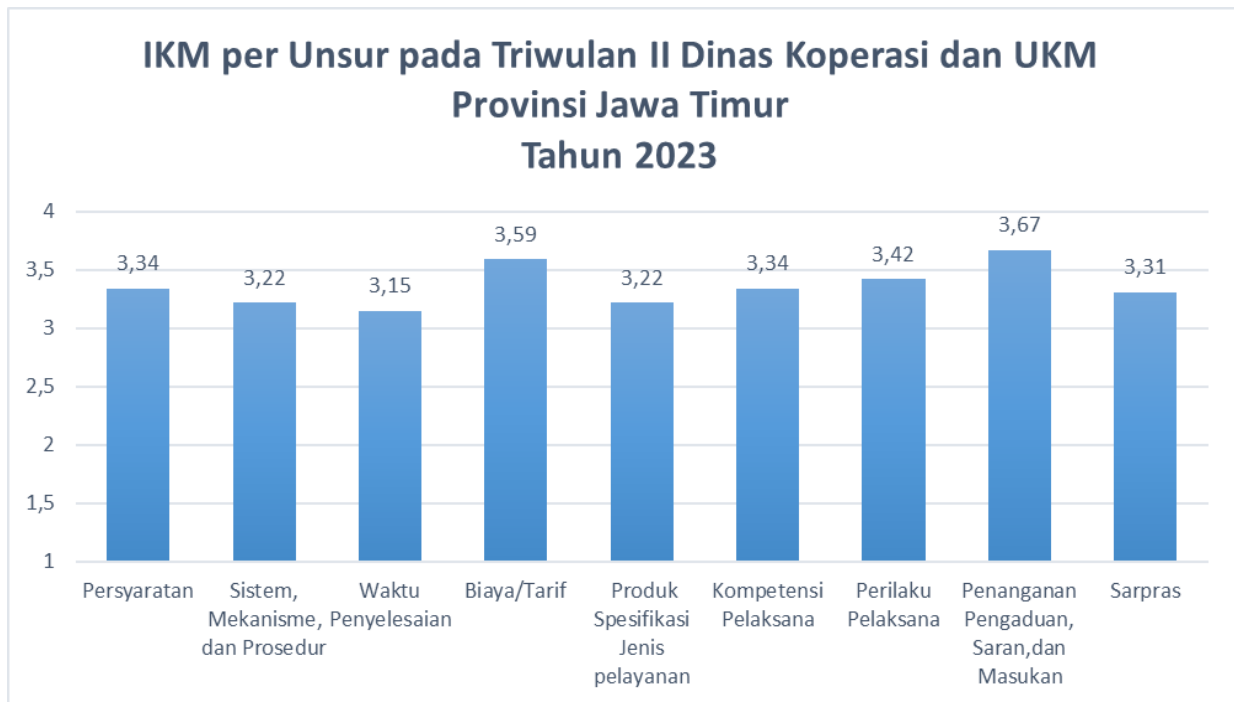
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	131	46 %
		PEREMPUAN	155	54 %
2	JENIS USIA	17 – 30	120	42 %
		31 – 50	121	42 %
		51 KEATAS	20	7 %
		TIDAK DIKETAHUI	25	9 %

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

Pengolahan data SKM telah dihitung secara otomatis di aplikasi SuKMa-e dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,34	3,22	3,15	3,59	3,22	3,34	3,42	3,67	3,31
IKM Unit Layanan	83.23								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,15. Selanjutnya sistem, mekanisme, dan prosedur serta produk spesifikasi jenis layanan yang mendapatkan nilai 3,22 adalah nilai terendah kedua dan ketiga dikarenakan rata-rata dari nilai dua unsur tersebut sama.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3.67. Selanjutnya, Biaya dan Tarif mendapatkan nilai 3.59 adalah nilai tertinggi kedua. Perilaku Pelaksana dengan nilai 3.42 menjadi nilai tertinggi ketiga.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- Optimalkan Waktu Penyelesaian: meningkatkan efisiensi layanan dengan mengurangi waktu penyelesaian melalui perbaikan proses dan penggunaan teknologi yang lebih canggih (bantuan AI sebagai contoh untuk membantu mempercepat waktu penyelesaian)
- Melakukan Audit secara menyeluruh terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur untuk memastikan keefisienan, kejelasan, dan kinerja yang lebih baik. Berikan pelatihan tambahan jika diperlukan.
- Memastikan produk dan spesifikasi jenis layanan sesuai dengan harapan pelanggan. Ini dapat mencakup pembaruan produk, diversifikasi jenis layanan, atau memastikan bahwa layanan relevan dengan kebutuhan pelanggan saat ini.
- Tingkatkan sistem pengelolaan pengaduan, respons terhadap saran dan masukan pelanggan, dan berikan pelatihan kepada staf dalam hal ini agar dapat mempertahankan kualitas kinerja.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur persyaratan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Persyaratan layanan terlalu banyak.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

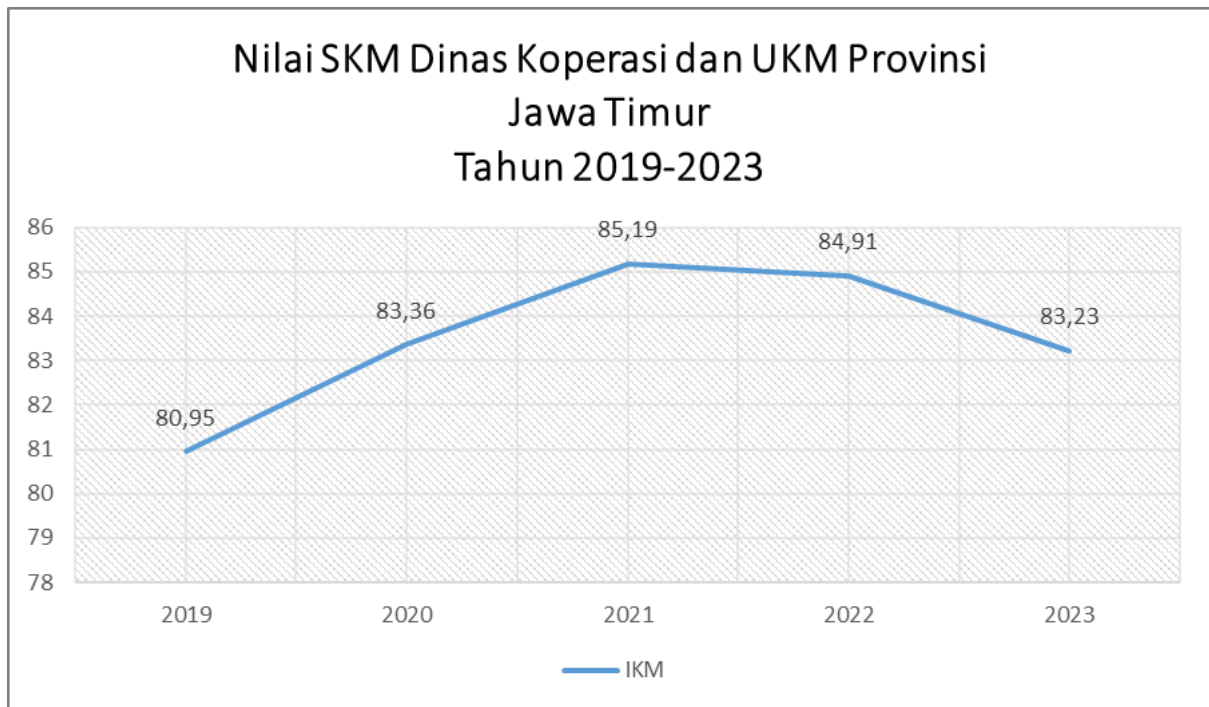
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan dalam hal ini dilaksanakan dalam bentuk Rapat Koordinasi Lanjutan Perencanaan Pemberdayaan Koperasi dan UMKM pada tanggal 1 September 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “ <i>online</i> ” untuk setiap kegiatan	√	√	√	√	Bidang terkait penyedia layanan
		Memberikan pemahaman secara detail kepada masyarakat tentang prosedur secara jelas dan detail beserta waktunya, agar memahami bahwa layanan yang disediakan memang memiliki waktu proses yang panjang dan melalui banyak pihak.				√	Bidang terkait penyedia layanan
		Evaluasi bersama terkait waktu penyelesaian setiap layanan		√			Sekretariat
2	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan		√			Sekretariat bersama bidang teknis

		Melakukan audit menyeluruh terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur layanan.	√				Sekretariat bersama bidang teknis
		Menjaring aspirasi masyarakat secara online untuk menerima masukan terhadap layanan yang ada.	√				Sekretariat bersama bidang teknis
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mengadakan pelatihan SDM Pelayanan untuk meningkatkan pemahaman terhadap layanan dan kesesuaian prosedur dengan praktek di lapangan.		√			Sekretariat bersama bidang teknis
		Membuat infografis / video / media informasi lainnya untuk media penyampaian layanan agar masyarakat mudah memahami.	√				Sekretariat bersama bidang teknis

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 Koperasi dan UKM dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang menurun dengan nilai SKM 83,23. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur menunjukkan konsistensi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2018 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta produk spesifikasi jenis pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,67 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,59 dari Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,42.

Sidoarjo, 30 Juni 2023

KEPALA DINAS KOPERASI,
USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI JAWA TIMUR



Dr. ANDROMEDA OOMARIAH, M.M.

Pembina Utama Muda
NIP. 19680117 199403 2 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Responden mengisi kuesioner menggunakan aplikasi SUKMA-E Jatim yang dapat di akses melalui link berikut : <https://bit.ly/skldiskop>. Berikut kami lampirkan *screen capture* halaman survey :

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah
PROVINSI JAWA TIMUR

Form pengisian profil responded

Nama Umur
Nomor Hp Laki-Laki

MULAI SURVEI

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah
PROVINSI JAWA TIMUR

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Tidak sesuai. Kurang sesuai.
 Sesuai. Sangat sesuai.

1 of 9 Completed

NEXT QUESTION

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah
PROVINSI JAWA TIMUR

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

Tidak mudah. Kurang mudah.
 Mudah. Sangat mudah.

2 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah
PROVINSI JAWA TIMUR

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tidak cepat. Kurang cepat.
 Cepat. Sangat cepat.

3 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

Survey Organisasi

https://sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

CEPTAR OPTIMIS JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah PROVINSI JAWA TIMUR

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Sangat mahal Cukup mahal
 Murah Gratis

4 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

Survey Organisasi

https://sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

CEPTAR OPTIMIS JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah PROVINSI JAWA TIMUR

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Tidak sesuai Kurang sesuai
 Sesuai Sangat sesuai

5 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

Survey Organisasi

https://sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

CEPTAR OPTIMIS JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah PROVINSI JAWA TIMUR

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Tidak kompeten Kurang kompeten
 Kompeten Sangat kompeten

6 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

Survey Organisasi

https://sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

CEPTAR OPTIMIS JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah PROVINSI JAWA TIMUR

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Tidak sopan dan ramah Kurang sopan dan ramah
 Sopan dan ramah Sangat sopan dan ramah

7 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

Survey Organisasi

https://sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

CEPTAR OPTIMIS JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah PROVINSI JAWA TIMUR

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Tidak ada Ada tetapi tidak berfungsi
 Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik.

8 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

Survey Organisasi

https://sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

CEPTAR OPTIMIS JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah PROVINSI JAWA TIMUR

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk Cukup
 Baik Sangat Baik

9 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION SUBMIT

2. Hasil Olah Data SKM

Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SUKMA-E Jatim. Berikut tampilannya :

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3			LAKI-LAKI		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4			LAKI-LAKI		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4			LAKI-LAKI		
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3			LAKI-LAKI		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4			Perempuan		
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4			LAKI-LAKI		
7	4	4	3	4	3	3	3	4	4			LAKI-LAKI		
8	4	4	3	4	3	4	3	4	3			Perempuan		
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4			LAKI-LAKI		
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3			LAKI-LAKI		
11	4	4	3	4	3	3	3	4	3			Perempuan		
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3			Perempuan		
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4			LAKI-LAKI		
14	3	3	3	4	4	4	4	4	3			Perempuan		
15	4	4	3	4	4	4	4	4	3			LAKI-LAKI		
16	3	4	3	4	3	3	3	4	3			Perempuan		
17	4	3	3	4	3	3	3	4	3			LAKI-LAKI		
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3			LAKI-LAKI		
19	4	3	3	4	4	3	4	4	4			LAKI-LAKI		
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3			Perempuan		
21	3	3	3	2	3	3	4	4	4			LAKI-LAKI		
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3			Perempuan		
23	3	4	3	4	3	3	3	4	2			LAKI-LAKI		

269	4	3	3	4	3	4	4	4	3	Mindrawati	33	Perempuan	081231294855
270	3	3	3	4	3	4	4	3	3	Aris	39	LAKI-LAKI	082142585553
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kusani	45	LAKI-LAKI	085850711456
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kusani	45	LAKI-LAKI	085850711456
273	3	3	3	2	3	3	3	3	3	Laili Erma Yunita	21	Perempuan	082338378614
274	3	3	3	2	3	3	3	3	3	Pemoko	62	LAKI-LAKI	081335740155
275	3	3	2	4	3	3	3	4	3	KOPERASI SIMPAN PINJAM DHANSA DIKSA ABADI	36	LAKI-LAKI	085853831604
276	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Wahyu Aprilia	27	Perempuan	082169954424
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Suwito	43	LAKI-LAKI	08113327168
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lilik sri Istiyani	55	Perempuan	08125968086
279	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Atik Widayanti	47	Perempuan	082140023603
280	3	2	3	4	3	3	3	4	3	Dian Fitriani	33	Perempuan	081957346447
281	3	2	2	3	2	3	3	2	2	Mukhlis nur abrar	30	LAKI-LAKI	082155882768
282	2	3	2	4	2	3	3	3	3	Budi Waljurnarto	57	LAKI-LAKI	081231886996
283	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Rita Purnawati	36	Perempuan	08113033017
284	4	3	4	4	3	4	4	4	4	MOHAMMAD SALAMET	32	LAKI-LAKI	085248605058
285	3	3	3	4	3	3	4	4	4	rabila	20	Perempuan	0895381843975
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ida Annisa Affah	20	Perempuan	085746724957
Nilai/Usur	954	922	900	1028	922	955	977	1050	948				
NRU/Usur	3.34	3.22	3.15	3.59	3.22	3.34	3.42	3.67	3.31				
NRU/Usur X 25	83.39	80.59	78.67	89.86	80.59	83.48	85.4	91.78	82.87				
NRN Tertimbang/Usur	0.37	0.35	0.35	0.4	0.35	0.37	0.38	0.4	0.36				
JML NNR IKM TERTIMBANG	3.33												
JML NNR IKM TERTIMBANG x 25	83.23												