



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**TAHUN
2024**

**KAPANEWON
IMOGLI**

KABUPATEN BANTUL
D.AERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA

NGANCAR ,
KARANGTALUN,
IMOGLI, BANTUL



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**KAPANEWON IMOGORI
KABUPATEN BANTUL
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

TAHUN 2024

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	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V.....	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuisioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	
4. Laporan hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	

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 Kapanewon Imogiri sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bantul, 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, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif 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 Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 tentang Penyusunan, Penetapan Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan dan Survei IKM;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Komunikasi Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Bantul No. 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 02 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Bantul
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 123 Tahun 2019 tentang Kecludukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Kapanewon.

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 Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul.

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 dan kekuatan 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 perbaikan pelayanan 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. Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat memberikan gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul dengan membentuk Tim Pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 (terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang dapat diakses melalui link survey SKM <https://skm.bantulkab.go.id/opd> dan kuisioner manual yang diberikan kepada pengguna layanan setelah menerima pelayanan dari Petugas Pelayanan Kapanewon. 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 Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul 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 pengumpulan data dilakukan di ruang Jawatan Pelayanan Kapanewon Imogiri pada saat jam pelayanan. Warga yang datang ke Kapanewon Imogiri dan telah mendapatkan pelayanan oleh Petugas Pelayanan diminta kesediaannya untuk mengisi kuisioner SKM melalui scan barcode link alamat aplikasi survey SKM Kabupaten Bantul dan atau kuisioner manual. Pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, untuk yang manual kuisioner yang telah diisi, dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Untuk Tahun 2024 Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (Dua belas) bulan, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1.	Persiapan	Bulan Januari 2024	
2.	Pengumpulan Data / Survey SKM	Januari - Desember 2024	
3.	Pengolahan data	Diolah secara otomatis oleh Sistem Aplikasi SKM	
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2025	
5	Pengiriman laporan SKM	20 Januari 2025	

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan Jumlah Responden untuk pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dalam hal ini mengikuti arahan dari Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bantul yaitu minimal 660 Responden periode pelaksanaan survey SKM mulai tanggal 01 Januari sd 31 Desember 2024.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 664 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	362	54,52
		PEREMPUAN	302	45,48
2	UMUR	< 25 tahun	146	21,99
		25 – 35	185	27,86
		36-45	218	32,83
		> 45 tahun	115	17,32
3	PENDIDIKAN	TIDAK MENGISI	27	4,07
		SD	38	5,72
		SLTP	115	17,32
		SLTA	397	59,79
		S1	85	12,80
		S2	2	0,30
4	PEKERJAAN	PNS	17	2,56
		TNI	0	0,00
		POLRI	3	0,45
		SWASTA	0	0
		WIRASWASTA	134	20,18
		LAINNYA	510	76,81
5	JENIS LAYANAN	Pelayanan Dispensasi Menikah	36	5,42
		Pelayanan Izin Keramaian	12	1,81
		Pelayanan Pengesahan Proposal	84	12,65
		Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Mendapat Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)	21	3,16
		Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan SKCK	8	1,21
		Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	2	0,30
		Pelayanan Umum	455	68,52
		Surat Keterangan Ahli Waris	46	6,93

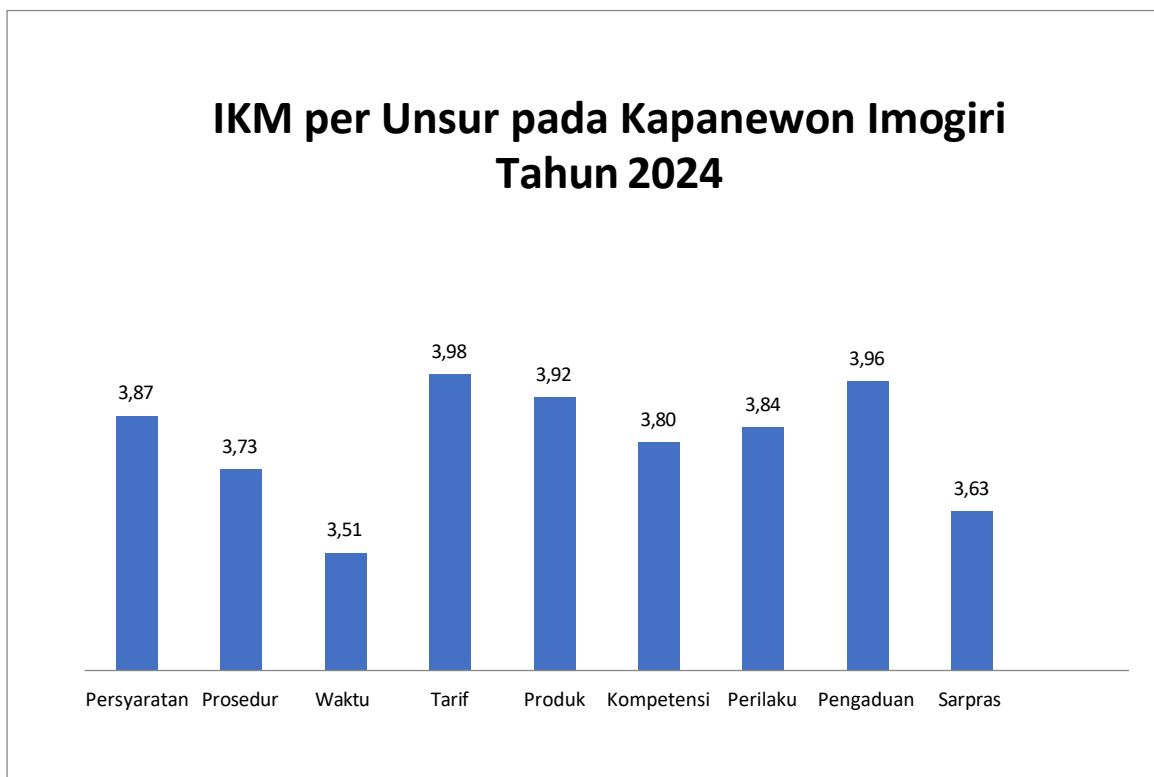
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,87	3,73	3,51	3,98	3,92	3,80	3,84	3,96	3,63
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,09 (A / Sangat Baik)								

Gambar Grafik Nilai SKM Per Unsur



Adapun untuk Pengolahan data SKM berdasarkan Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel Detail Nilai SKM Per Unsur Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	IKM	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah Respon den
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Pelayanan Dispensasi Menikah	97,69	3.78	3.94	3,86	4.00	3.97	3.74	3.94	4.00	3.72	36
2	Pelayanan Izin Keramaian	97,45	4,00	3,75	3,67	4,00	4,00	3,83	3,83	4,00	4,00	12
3	Pelayanan Pengesahan Proposal	94,84	3,71	3,67	3,60	3,95	3,87	3,76	3,87	3,87	3,85	84
4	Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Mendapat Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)	93,25	3.81	3.81	3.33	3,81	3,81	3,76	3.81	3.81	3.62	21
5	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan SKCK	99,65	4	4	4	4	4	4	4	4	3.83	8
6	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
7	Pelayanan Umum	94,78	3.91	3.71	3.46	3.99	3.92	3.78	3.82	3.99	3.55	455
8	Surat Keterangan Ahli Waris	95,77	3.80	3.78	3.57	4,00	3,93	3,93	3,85	3,91	3,70	46
	IKM	95,09	3,87	3,73	3,51	3,98	3,92	3,80	3,84	3,95	3,63	664

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa dari 9 unsur penilaian SKM diketahui 3 unsur pelayanan tertinggi dan 3 unsur terendah sebagai berikut :

a. Tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 3,51.
2. Sarana Prasarana Layanan mendapatkan nilai 3,63 menempati posisi terendah kedua
3. Prosedur yang mendapatkan nilai 3,73 menempati posisi terendah ketiga.

b. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah :

1. Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,98
2. Pengelolaan Pengaduan mendapatkan nilai 3,96 menempati posisi nilai tertinggi kedua,
3. Produk Layanan mendapatkan nilai 3,92 menempati posisi 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 :

- “waktu pelayanan dinilai masih kurang cepat, dan warga seringkali harus bolak balik ke Kapanewon”.
- “Sarana Prasarana Pelayanan Kapanewon masih kurang maksimal, AC masih kurang dingin”
- “Prosedur pelayanan dengan pengajuan online bagi sebagian masyarakat yang belum melek IT dianggap agak rumit.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan tersebut diatas dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat, hal ini dapat dianalisa sebagai berikut :
 - Untuk pelayanan umum seperti legalisir / pengesahan terkadang masih harus ditinggal karena Pejabat yang berwenang memberikan Pengesahan sedang tidak ditempat karena tugas dinas luar, akibatnya warga harus bolak balik ke Kapanewon.
 - Untuk Pelayanan Adminduk prosesnya dengan online, maka waktu layanan tidak lagi bergantung oleh cepatnya pelayanan Petugas Operator, namun juga sangat bergantung dengan jaringan internet, kepadatan lalu lintas jaringan dan sistem aplikasi yang lancar.

2. Sarana Prasarana Pelayanan Kapanewon Imogiri sudah baik, namun kurang berfungsi maksimal, AC diruangan masih kurang dingin, hal ini dikarenakan sudah berusia lebih 5 tahun sehingga terjadi penurunan fungsi.
3. Prosedur pelayanan adminduk dirasakan sebagian warga, agak rumit". Hal ini dapat dianalisis bahwa masih banyak warga yang belum melek IT dan bingung dalam pengajuan Adminduk, OSS, keringanan listrik dll melalui aplikasi". Masih ada pengguna layanan yang belum paham prosedur pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

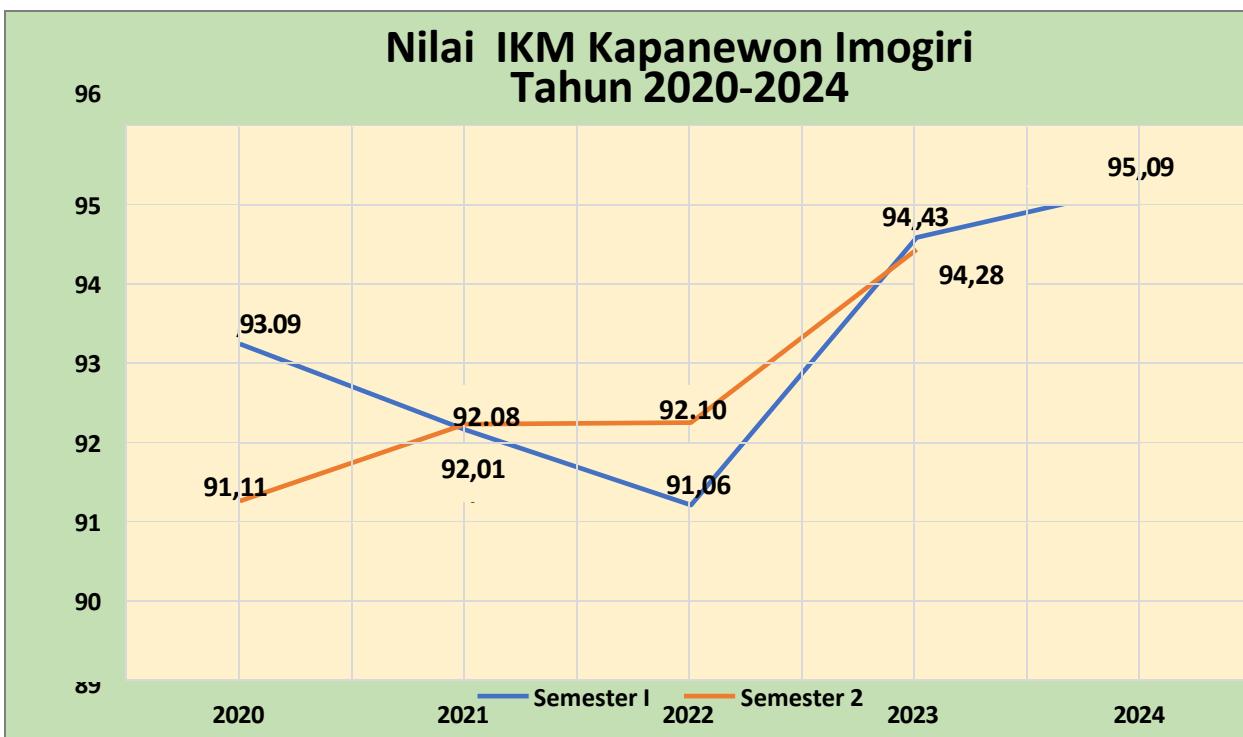
Hasil Analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan public maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil Analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan Rencana Tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Adapun Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Layanan	Mengedukasi dan memberikan pendampingan Pengguna Layanan terkait Layanan Online Aplikasi Dukcapil Smart Bantul dan Mesin ADM, serta Kanal layanan media online Kapanewon	Januari - Des 2025	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum
2	Sarana Prasarana	Usulan Kebutuhan sarpras Jawatan Pelayanan Umum untuk mendukung Pelayanan Prima Masyarakat	Januari- Des 2025	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum
3	Prosedur Layanan	Sosialisasi Peningkatan Kulaitas Pelayanan Publik Kapanewon Imogiri	Januari– Des 2025	Sekretariat Jawatan Pelayanan Umum
		Sosialisasi tentang Standar Pelayanan	Januari– Des 2025	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum

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 Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



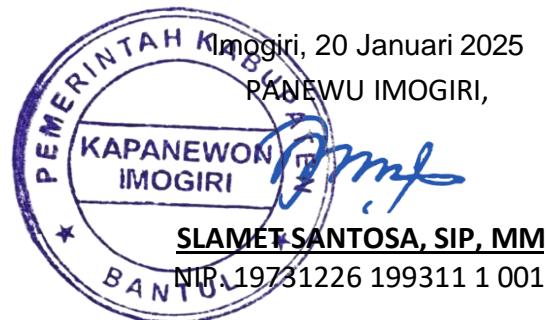
Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa IKM Kapanewon Imogiri mengalami tren naik turun, namun demikian masih dalam kategori “Sangat Baik” dan melebihi target IKM Tahunan Kapanewon Imogiri. Dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2022 hingga 2024 pada Kapanewon Imogiri.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Januari hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan kualitas pelayanan yang baik, dengan nilai SKM 95.09, hasil ini melebihi dari target yang ditetapkan pada Renstra Kapanewon Imogiri Tahun 2022-2026 yaitu angka 90 untuk Tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu : Waktu layanan, sarana dan prasarana, serta prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu : Biaya/tarif, Pengelolaan Pengaduan, dan Produk layanan.



LAMPIRAN

1. Kuesioner

ISI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PELAYANAN
KAPANEWON IMOHIRI

Usia

Jenis Kelamin

Laki-laki Perempuan

Pendidikan

SD SMP SMA D3 S1 S2 S3

Pekerjaan

PNS TNI POLRI WIRASWASTA KARYAWAN SWASTA BURUH HARIAN LEPAS
 PELAJAR/MAHASISWA IRT Petani Pekerjaan Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

Tidak mudah Kurang mudah Mudah Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

Tidak cepat Kurang cepat Cepat Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?

Sangat mahal Cukup mahal Murah Gratis

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

Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?

Tidak kompeten Kurang kompeten Kompeten Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Tidak sopan dan tidak ramah Kurang sopan dan tidak ramah

Sopan dan ramah Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

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

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

Buruk Cukup Baik Sangat Baik

2. Hasil Pengolahan Data

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
5 TAHUNAN

No	OPD	2020	2021	2022	2023	2024
1	Kapanewon Imogiri	91,11	92,08	92,10	94,28	95,09

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KAPANEWON IMOHIRI
TAHUN 2024**

Periode Survey 01 Januari sd 31 Desember 2024

95,09

SANGAT BAIK

JENIS KELAMIN RESPONDEN			
No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	362	54,52
2	Perempuan	302	45,48
	Total	664	100,00

UMUR RESPONDEN			
No	Umur	Jumlah	%
1	Tidak Mengisi	0	0,00
2	< 25 Tahun	146	21,99
3	25 - 35 Tahun	185	27,86
4	36 -45 Tahun	218	32,83
5	> 45 Tahun	115	17,32
	Total	664	100,00

PENDIDIKAN RESPONDEN			
No	Pendidikan	Jumlah	%
1	Tidak Mengisi	27	4,07
2	SD	38	5,72
3	SLTP	115	17,32
4	SLTA	397	59,79
5	S-1	85	12,80
6	S-2	2	0,30
7	S-3	0	0
	Total	664	100,00

PEKERJAAN RESPONDEN			
No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	17	2,56
3	TNI	0	0
4	POLRI	3	0,45
5	Wiraswasta	134	20,18
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	510	76,81
	Total	664	100,00

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



DATA RESPONDEN
Tanggal 01 Januari 2024 sampai 31 Desember 2024

No	OPD	Jumlah Responden
1	Kapanewon Imogiri	664

DATA RESPONDEN

Tanggal 01 Januari 2024 sampai 31 Desember 2024

OPD : Kapanewon Imogiri

No Respon den	Jenis Kelamin		Pendidikan							Pekerjaan							Umur				
	L	P	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5
1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
3	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
4	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
5	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
6	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
7	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
8	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
9	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
10	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
11	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
12	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
13	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
14	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
15	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
16	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
17	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
18	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
19	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
20	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
21	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
22	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
23	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
24	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
25	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
26	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
27	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
28	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
29	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
30	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
31	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
32	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
33	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
34	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
35	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
36	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
37	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
38	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
39	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
40	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
41	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
42	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
43	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
44	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
45	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
46	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
47	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
48	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
49	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
50	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
51	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
52	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
53	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
54	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
55	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
56	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
57	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
58	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
59	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
60	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
61	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
62	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
63	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
64	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
65	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
66	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
67	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
68	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
69	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
70	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
71	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
72	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
73	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
74	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
75	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
76	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
77	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
78	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
79	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
80	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
81	-	1	-	-	-	-	1	-	-												

175	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
176	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
177	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
178	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
179	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
180	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
181	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
182	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
183	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
184	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
185	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
186	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
187	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
188	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
189	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
190	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
191	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
192	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
193	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
194	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
195	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
196	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
197	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
198	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
199	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
200	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
201	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
202	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
203	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
204	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
205	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
206	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
207	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
208	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
209	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
210	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
211	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
212	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
213	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
214	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
215	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
216	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
217	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
218	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
219	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
220	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
221	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
222	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
223	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
224	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
225	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
226	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
227	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
228	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
229	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
230	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
231	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
232	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
233	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
234	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
235	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
236	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
237	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
238	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
239	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
240	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
241	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
242	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
243	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
244	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
245	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
246	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
247	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
248	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
249	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
250	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
251	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
252	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
253	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
254	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
255	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
256	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
257	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
258	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
259	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
260	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
261	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
262	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
263	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
264	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
265	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-

357	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
358	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
359	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
360	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
361	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
362	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
363	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
364	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
365	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
366	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
367	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
368	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
369	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
370	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
371	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
372	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
373	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
374	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
375	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
376	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
377	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
378	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
379	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
380	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
381	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
382	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
383	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
384	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
385	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
386	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
387	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
388	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
389	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
390	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
391	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
392	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
393	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
394	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
395	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
396	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
397	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
398	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
399	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
400	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
401	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
402	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
403	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
404	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
405	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
406	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
407	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
408	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
409	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
410	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
411	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
412	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
413	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
414	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
415	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
416	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
417	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
418	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
419	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
420	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
421	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
422	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
423	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
424	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
425	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
426	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
427	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
428	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
429	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
430	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
431	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
432	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
433	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
434	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
435	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
436	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
437	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
438	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
439	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
440	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
441	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
442	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
443	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
444	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
445	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
446	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
447	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-

448	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
449	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
450	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
451	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
452	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
453	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
454	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
455	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
456	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
457	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
458	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
459	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
460	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
461	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
462	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
463	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
464	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
465	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
466	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
467	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
468	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
469	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
470	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
471	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
472	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
473	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
474	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
475	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
476	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
477	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
478	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
479	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
480	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
481	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
482	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
483	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
484	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
485	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
486	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
487	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
488	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
489	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
490	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
491	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
492	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
493	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
494	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
495	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
496	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
497	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
498	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
499	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
500	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
501	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
502	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
503	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
504	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
505	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
506	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
507	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
508	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1
509	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
510	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
511	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
512	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
513	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
514	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
515	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
516	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
517	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
518	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
519	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
520	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
521	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
522	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
523	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
524	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
525	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
526	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
527	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
528	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
529	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
530	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
531	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
532	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
533	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
534	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
535	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
536	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
537	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
538	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1

539	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
540	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
541	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
542	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
543	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
544	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
545	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
546	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
547	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
548	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
549	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
550	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
551	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
552	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
553	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
554	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
555	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
556	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
557	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
558	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
559	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
560	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
561	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
562	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
563	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
564	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
565	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
566	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
567	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
568	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
569	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
570	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
571	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
572	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
573	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
574	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
575	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
576	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
577	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
578	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
579	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
580	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
581	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
582	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
583	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
584	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
585	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
586	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
587	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
588	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
589	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
590	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
591	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
592	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
593	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
594	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
595	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
596	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
597	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
598	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
599	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
600	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
601	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
602	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
603	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
604	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
605	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
606	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
607	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
608	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
609	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
610	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
611	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
612	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
613	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
614	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
615	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
616	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
617	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
618	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
619	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
620	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
621	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
622	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
623	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
624	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
625	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
626	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
627	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
628	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
629	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-

630	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1		
631	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		
632	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1		
633	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-		
634	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1		
635	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-		
636	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-		
637	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-		
638	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1		
639	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-		
640	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-		
641	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-		
642	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		
643	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-		
644	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1		
645	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1		
646	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-		
647	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-		
648	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-		
649	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-		
650	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-		
651	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-		
652	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-		
653	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-		
654	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-		
655	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-		
656	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-		
657	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-		
658	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-		
659	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-		
660	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1		
661	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-		
662	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-		
663	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-		
664	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-		
JML	362	302	27	38	115	397	85	2	0	0	0	17	0	3	134	0	510	0	146	185	218	115

REKAP DATA RESPONDEN

A. JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	362	54,52
2	Perempuan	302	45,48
	Jumlah	664	100,00

C. PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	27	4,07
2	SD	38	5,73
3	SLTP	115	17,35
4	SLTA	396	59,73
5	S-1	85	12,82
6	S-2	2	0,30
7	S-3	0	0,00
	Total	664	100,00

D. PEKERJAAN

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0,00
2	PNS	17	2,56
3	TNI	0	0,00
4	POLRI	3	0,45
5	Wiraswasta	134	20,18
6	Swasta	0	0,00
7	Lainnya	510	76,81
	Total	664	100,00

B. UMUR

No	Umur	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0,00
2	< 25 Tahun	146	21,99
3	25 - 35 Tahun	185	27,86
4	36 -45 Tahun	218	32,83
5	> 45 Tahun	115	17,32
	Total	664	100,00

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Tanggal 01 Januari 2024 sampai 31 Desember 2024

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

OPD : Kapanewon Imogiri
UNIT PELAYANAN : Pelayanan Dispensasi Menikah

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	4	4	3	4	3
2	4	4	4	4	4	3	3	4	3
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	0	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Snilai / unsur	136	142	139	144	143	142	142	144	134
NRR / unsur	3,778	3,944	3,861	4,000	3,972	3,944	3,944	4,000	3,722
NRR Tertbg /Unsur	0,420	0,438	0,429	0,444	0,441	0,438	0,438	0,444	0,414
IKM Unit pelayanan									^{*)} 3,907
									^{**) 97,685}

Keterangan :

- U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- ^{*)} : Jumlah NRR IKM tertimbang
- ^{**)} : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 97,69

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,778
U2	Prosedur	3,944
U3	Waktu pelayanan	3,861
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,972
U6	Kompetensi pelaksana	3,944
U7	Perilaku pelaksana	3,944
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	4,000
U9	Sarana dan prasarana	3,722

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

OPD : Kapanewon Imogiri
UNIT PELAYANAN : Pelayanan Pengesahan Ijin Keramaian

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Snilai / unsur	48	45	44	48	48	46	46	48	48	
NRR / unsur	4,000	3,750	3,667	4,000	4,000	3,833	3,833	4,000	4,000	
NRR Tertbg /Unsur	0,444	0,417	0,407	0,444	0,444	0,426	0,426	0,444	0,444	^{*)} 3,898
IKM Unit pelayanan										^{**) 97,454}

Keterangan :

- U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- ^{*)} : Jumlah NRR IKM tertimbang
- ^{**)} : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	4,000
U2	Prosedur	3,750
U3	Waktu pelayanan	3,667
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	4,000
U6	Kompetensi pelaksana	3,833
U7	Perilaku pelaksana	3,833
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	4,000
U9	Sarana dan prasarana	4,000

IKM UNIT PELAYANAN : 97,45

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

OPD : Kapanewon Imogiri
UNIT PELAYANAN : Pelayanan Pengesahan Proposal

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	
5	3	0	3	4	0	3	4	0	4	
6	3	0	3	4	0	3	4	0	4	
7	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	0	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	0	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
23	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
31	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
34	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
38	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
46	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
49	4	3	3	4	4	3	3	4	2	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
52	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
53	0	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
57	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	0	4	4	4	4	3	3	4	3	
60	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
61	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
64	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
65	0	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
69	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
74	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
77	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	3	4	4	4	3	4	3	

80	0	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4
83	4	3	3	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Snilai / unsur	312	308	302	332	325	316	325	325	323
NRR / unsur	3,714	3,667	3,595	3,952	3,869	3,762	3,869	3,869	3,845
NRR Tertbg /Unsur	0,413	0,407	0,399	0,439	0,430	0,418	0,430	0,430	0,427
IKM Unit pelayanan									
									^{*)} 3,794
									^{**) 94,841}

Keterangan :

U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
 **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,714
U2	Prosedur	3,667
U3	Waktu pelayanan	3,595
U4	Biaya/tarif	3,952
U5	Produk layanan	3,869
U6	Kompetensi pelaksana	3,762
U7	Perilaku pelaksana	3,869
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,869
U9	Sarana dan prasarana	3,845

IKM UNIT PELAYANAN : 94,84

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

OPD : Kapanewon Imogiri
UNIT PELAYANAN : Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Mendapat Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Snilai / unsur	80	80	70	80	80	79	80	80	76	
NRR / unsur	3,810	3,810	3,333	3,810	3,810	3,762	3,810	3,810	3,619	
NRR Tertbg /Unsur	0,423	0,423	0,370	0,423	0,423	0,418	0,423	0,423	0,402	*) 3,730
IKM Unit pelayanan										**) 93,254

Keterangan :

- U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,810
U2	Prosedur	3,810
U3	Waktu pelayanan	3,333
U4	Biaya/tarif	3,810
U5	Produk layanan	3,810
U6	Kompetensi pelaksana	3,762
U7	Perilaku pelaksana	3,810
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,810
U9	Sarana dan prasarana	3,619

IKM UNIT PELAYANAN : 93,25

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

OPD : Kapanewon Imogiri
UNIT PELAYANAN : Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan SKCK

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Snilai / unsur	32	32	32	32	32	32	32	32	31	
NRR / unsur	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	3,875	
NRR Tertbg /Unsur	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,431	^{*)} 3,986
IKM Unit pelayanan										^{**) 99,653}

Keterangan :

- U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- ^{*)} : Jumlah NRR IKM tertimbang
- ^{**)} : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	4,000
U2	Prosedur	4,000
U3	Waktu pelayanan	4,000
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	4,000
U6	Kompetensi pelaksana	4,000
U7	Perilaku pelaksana	4,000
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	4,000
U9	Sarana dan prasarana	3,875

IKM UNIT PELAYANAN : 99,65

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

OPD : Kapanewon Imogiri
UNIT PELAYANAN : Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Snilai / unsur	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
NRR / unsur	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	
NRR Tertbg /Unsur	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	*) 4,000
IKM Unit pelayanan										**) 100,000

Keterangan :

- U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 100,00

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	4,000
U2	Prosedur	4,000
U3	Waktu pelayanan	4,000
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	4,000
U6	Kompetensi pelaksana	4,000
U7	Perilaku pelaksana	4,000
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	4,000
U9	Sarana dan prasarana	4,000

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

OPD : Kapanewon Imogiri
UNIT PELAYANAN : Pelayanan Umum

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	4	4	4	4	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	4	4	3	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	3
9	4	4	3	4	4	4	4	4	3
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	4	4	3	4	4	3	4	4	3
18	4	3	3	4	4	3	4	4	3
19	4	4	3	4	4	4	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	4	4	3	4	4	3	4	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	3	4	4	4	4	4	4
32	4	3	3	4	3	3	4	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	3	4	4	3	4	4	4
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4
37	4	3	3	4	4	4	4	4	3
38	3	3	3	4	3	3	4	4	3
39	4	3	3	4	4	4	4	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	3	4	4	4	4	4	3
42	4	4	3	4	4	4	4	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3
45	4	4	3	4	4	4	4	4	3
46	4	4	3	4	4	4	4	4	3
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	4	3	4	4	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	2
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	3	4	4	3	4	4	4
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4
60	4	4	3	4	4	4	3	4	4
61	4	4	3	4	4	3	3	4	4
62	4	3	3	4	4	3	4	4	3
63	4	3	3	4	0	4	4	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	3	4	4	4	4	3	4	4
66	4	3	3	4	4	4	4	4	4
67	4	3	3	4	4	3	4	4	4
68	4	3	3	4	4	4	4	4	4

146	4	4	4	4	4	4	4	4	0
147	4	4	3	4	4	4	4	4	3
148	4	4	3	4	4	4	4	4	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	3
150	4	4	3	4	4	4	4	4	3
151	4	4	3	4	4	4	4	4	3
152	4	4	3	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	3
154	4	4	3	4	4	4	3	4	4
155	4	4	3	4	4	4	4	4	4
156	4	4	3	4	4	4	4	4	4
157	4	3	3	4	4	4	4	4	3
158	4	3	3	4	3	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	3	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	0	4	4	4	4	4	4
162	4	4	3	4	4	3	3	4	4
163	4	3	3	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	3	4	4	4	3	4	4
166	4	4	4	4	4	3	3	4	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	0	4	4	4	4	4	4
171	4	3	3	4	4	3	4	4	4
172	4	3	4	4	4	3	4	4	4
173	4	3	3	4	4	3	4	4	4
174	4	3	3	4	4	3	4	4	4
175	4	4	3	4	4	4	3	4	4
176	4	4	3	4	3	3	4	4	4
177	4	3	3	4	4	4	3	4	4
178	4	4	3	4	4	4	3	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	3	3	4	4	3	4	4	3
181	4	3	3	4	4	3	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	3	3	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	3	3	4	3	4	4	4	4
187	4	3	4	4	4	4	3	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	3	4	4	3	4	4	4	4
190	4	3	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	3	4	4	3	4	4	4
192	4	4	0	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	3	4	4	4	3	3	4	4
195	4	3	3	4	4	3	4	4	4
196	4	4	3	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	0	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	3	3	4	4	4	4	4	4
203	4	3	3	4	4	3	4	4	4
204	4	3	3	4	4	4	3	4	4
205	4	3	3	4	4	4	4	4	4
206	4	3	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	3	4	4	3	4	4	4
208	4	3	3	4	4	4	4	4	4
209	4	3	3	4	4	3	4	4	4
210	4	3	3	4	4	4	4	4	4
211	4	3	3	4	4	4	4	4	4
212	4	4	3	4	4	3	3	4	4
213	4	4	4	4	4	3	3	4	3
214	4	4	3	4	4	4	4	4	3
215	3	3	3	4	4	4	4	4	3
216	4	3	3	4	4	4	4	4	3
217	4	4	3	4	4	4	4	4	3
218	4	4	3	4	4	4	4	4	3
219	4	4	4	4	4	4	4	4	3
220	4	3	4	4	4	4	4	4	3
221	3	3	2	4	3	3	3	4	3
222	3	3	2	4	3	3	3	4	3

300	4	4	4	4	4	4	3	4	3
301	4	4	4	4	4	4	4	4	3
302	4	4	4	4	4	3	4	4	3
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	3	4	4	4	4	4	3
305	4	4	3	4	4	4	4	4	3
306	4	4	3	4	4	4	4	4	3
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	3
311	4	4	4	4	4	4	4	4	3
312	4	3	3	4	4	3	4	4	3
313	4	4	4	4	4	4	4	4	3
314	3	3	3	4	4	4	4	4	3
315	4	4	3	4	4	4	4	4	3
316	4	4	3	4	4	4	4	4	3
317	4	4	4	4	4	4	4	4	3
318	4	4	4	3	4	4	4	4	3
319	4	4	3	4	4	4	4	4	3
320	3	3	3	4	4	4	4	4	3
321	3	3	3	4	4	3	4	4	3
322	4	3	3	4	4	3	4	4	3
323	4	3	3	4	4	4	4	4	3
324	4	3	3	4	4	3	4	4	3
325	4	4	3	4	4	4	4	4	3
326	4	3	3	4	4	3	4	4	3
327	4	3	3	4	4	4	4	4	3
328	4	3	4	4	4	4	4	4	3
329	4	4	4	4	4	4	4	4	3
330	4	4	4	4	4	4	4	4	3
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	3
333	4	4	4	4	4	4	4	4	3
334	4	3	3	4	4	3	3	4	3
335	3	3	3	4	4	3	3	4	3
336	4	3	3	4	4	4	3	4	3
337	4	4	4	4	4	4	4	4	0
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	3	3	4	4	3	4	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	3	3	4	4	3	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	4	3	3	4	4	4	3	4	4
345	4	3	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	3	4	4	4	4	4	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	3	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	3	3	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	3	4	4	4	4	4	4	4
353	4	4	3	4	4	3	3	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	3	4	4	4	4	3	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	4	4	3	4	4	3	4	4	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	0
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	4	3	4	4	4	4	4	4	4
363	4	4	3	4	4	4	3	4	4
364	4	4	3	4	4	4	4	4	4
365	4	3	3	4	4	4	4	4	4
366	4	4	3	4	3	4	3	4	4
367	4	3	4	4	4	4	4	4	4
368	4	3	3	4	4	3	4	4	4
369	4	4	3	4	4	4	3	4	4
370	4	3	3	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	3	3	4	4	3	3	4	4
375	4	4	4	4	4	4	3	3	4
376	4	3	4	4	4	3	4	4	4

454	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
455	3	3	2	3	3	3	2	4	4	
Snilai / unsur	1778	1687	1573	1814	1783	1719	1739	1815	1617	
NRR / unsur	3,908	3,708	3,457	3,987	3,919	3,778	3,822	3,989	3,554	
NRR Tertbg /Unsur	0,434	0,412	0,384	0,443	0,435	0,420	0,425	0,443	0,395	*) 3,791
IKM Unit pelayanan										**) 94,780

Keterangan :

- U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
 **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,11

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,91
U2	Prosedur	3,71
U3	Waktu pelayanan	3,46
U4	Biaya/tarif	3,99
U5	Produk layanan	3,92
U6	Kompetensi pelaksana	3,78
U7	Perilaku pelaksana	3,82
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,99
U9	Sarana dan prasarana	3,56

IKM UNIT PELAYANAN : 94,78

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99
-

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

OPD : Kapanewon Imogiri
UNIT PELAYANAN : Surat Keterangan Ahli Waris

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	4	4	3	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	3	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	3	3	4	4
22	4	4	3	4	4	4	3	0	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	4	4	3	4	4	3	4	4	3
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	4	3	3	4	4	4	4	4	4
28	4	3	3	4	4	4	4	4	3
29	3	4	3	4	4	4	4	4	2
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	4	3	4	4
32	3	3	3	4	3	4	3	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3
36	0	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	3	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	0	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	4	4	3	4	4	4	3	4	3
Snilai / unsur	175	174	164	184	181	181	177	180	170
NRR / unsur	3,804	3,783	3,565	4,000	3,935	3,935	3,848	3,913	3,696
NRR Tertbg /Unsur	0,423	0,420	0,396	0,444	0,437	0,437	0,428	0,435	0,411
IKM Unit pelayanan									^(**) 95,77

Keterangan :

- U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- ^(*) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- ^(**) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : **95,77**

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,80
U2	Prosedur	3,78
U3	Waktu pelayanan	3,57
U4	Biaya/tarif	4,00
U5	Produk layanan	3,93
U6	Kompetensi pelaksana	3,93
U7	Perilaku pelaksana	3,85
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,91
U9	Sarana dan prasarana	3,70

3.Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL KAPANEWON IMOGLRI

Alamat : Ngancar, Karangtalun, Imogiri Bantul Kode Pos 55782
Telepon : (0274) 6460652, Email : kec.imogiri@bantulkab.go.id
Website : www.kec-imogiri.bantulkab.go.id

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) TENTANG EVALUASI HASIL SKM TAHUN 2024 DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN KAPANEWON IMOGLRI

Pada hari ini, Senin tanggal Lima Belas Bulan Juli Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik tentang Evaluasi Hasil Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 dan Penetapan Standar Pelayanan Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul, Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

NO	IDENTIFIKASI MASALAH	USULAN REKOMENDASI PERBAIKAN	WAKTU PENYELESAIAN
1	<i>Waktu penyelesaian layanan kurang cepat</i>	Mengedukasi dan memberikan pendampingan Pengguna Layanan terkait Layanan Online Aplikasi Dukcapil Smart Bantul dan Mesin ADM, serta Kanal layanan media online Kapanewon	Tw I – Tw IV 2025
2	Sarana Prasarana belum maksimal	Usulan Kebutuhan sarpras Jawatan Pelayanan Umum untuk mendukung Pelayanan Prima Masyarakat	Tw II – Tw III 2025
3	<i>Masih ada pengguna layanan belum paham Prosedur Layanan</i>	Sosialisasi Peningkatan Kulitas Pelayanan Publik Kapanewon Imogiri	Tw I 2025
		Sosialisasi standar pelayanan kapanewon Imogiri melalui media grup watshapp, website, dan papan informasi	Tw I – Tw IV 2025

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Demikian berita acara ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bantul, 15 Juli 2024

NO	NAMA	JABATAN / UNSUR	TANDA TANGAN
1	Murniati Wishnundari	Panewu Anom Kapanewon Imogiri	1 
2	Mely Primadona	Perwakilan Kawat /Kasubbag	2 
3	Etiq	Perwakilan Koord Pelayanan Kal	3 
4	Marcus	Perwakilan Dukuh	4 
5	Jazimah	Organisasi Masyarakat	5 
6	PANSI PRANOWO	Masyarakat Pengguna Layanan	6 
7	Etiq Mulyati	Masyarakat Pengguna Layanan	7 
8	Endradi	Masyarakat Pengguna Layanan	8 
9	Prasetya Gilang S	Pengelola Media Massa	9 

 <p>Slamet Santosa, SIP, MM Pembina Tingkat I / IV.b NIP. 19731226 199311 1001</p>	<p>Kawat. Pelayanan Umum,</p> <p> <u>Henny Rosfita, SST</u> NIP. 198005292000032001</p>
---	--



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL

KAPANEWON IMOGENGI

କୌଣସି ପରିଷଦ ମୁଖ୍ୟମନ୍ତ୍ରୀଙ୍କାରୀ

Alamat : Ngancar, Karangtalun, Imogiri Bantul Kode Pos 55782

Telepon : (0274) 6460652, Email : kec.imogiri@bantulkab.go.id

Website : www.kec-imogiri.bantulkab.go.id

KEPUTUSAN PANEWU IMOGENGI KABUPATEN BANTUL NOMOR :13/kpts/img/I/2024

T E N T A N G

PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KAPANEWON IMOGENGI KABUPATEN BANTUL TAHUN 2024

PANEWU IMOGENGI KABUPATEN BANTUL

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik di daerah berkewajiban untuk meningkatkan kualitas melayani kebutuhan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
 - b. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

- Mengingat :
1. Undang-Undang 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 Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 tentang Penyusunan, Penetapan Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan dan Survei IKM;
 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Komunikasi Publik
 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul No. 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
 7. Peraturan Bupati Bantul Nomor 02 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Bantul
 8. Peraturan Bupati Bantul Nomor 123 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Kapanewon.

M E M U T U S K A N :

Menetapkan: KEPUTUSAN PANEWU IMOGENGI TENTANG TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KAPANEWON IMOGENGI TAHUN 2024

KESATU : Membentuk Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 dengan Susunan Personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Panewu Imogiri.

KEDUA : Tugas dan fungsi Tim sebagaimana dimaksud diktum kesatu adalah :

A. Tugas

1. Merencanakan pelaksanaan survey Kapanewon;
2. Melaksanakan seluruh kegiatan survey Kapanewon;
3. Mengolah, menganalisa dan melaporkan hasil survey Kapanewon;
4. Melakukan koordinasi dengan OPD terkait;
5. Melaksanakan pelaksanaan survey selanjutnya

B. Fungsi

1. Menjalankan tugas Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dengan baik dan lancar
2. Mengkoordinasikan program kegiatan yang sesuai dengan hasil laporan survey

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud diktum kesatu bertanggung jawab kepada Panewu;

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Panewu ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 pada Kapanewon Imogiri.

KELIMA : Keputusan Panewu ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Imogiri
Pada tanggal : 25 Januari 2024



Salinan Keputusan Panewu ini disampaikan kepada Yth. :

1. Kepala Bagian Organisasi Setdakab.Bantul;
2. Yang bersangkutan;
untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya

LAMPIRAN :
KEPUTUSAN PANEWU IMOGIRI
NOMOR: 13/kpts/img/l/2024
TANGGAL : 25 Januari 2024
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KAPANEWON IMOGIRI KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2024

SUSUNAN PERSONALIA TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KAPANEWON IMOGIRI KABUPATEN BANTUL TAHUN 2024

NO	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1.	Penanggung Jawab	Panewu
2.	Ketua	Panewu Anom
3.	Sekretaris	Kepala Jawatan Pelayanan Umum
4.	Anggota	<ul style="list-style-type: none">1. Kepala Jawatan Sosial2. Kepala Jawatan Kemakmuran3. Kepala Jawatan Keamanan4. Kepala Jawatan Praja5. Kasubbag. Program dan Keuangan6. Kasubbag. Umum dan Kepegawaian7. Pengadministrasi Umum pada Jawatan Pelayanan Umum8. Pengadministrasi Umum pada Jawatan Keamanan9. Analis Program Pembangunan pada Jawatan Kemakmuran10. Pramu Bhakti pada subbagian.Umum dan Kepegawaian11. Arsiparis12. PHL pada Jawatan Praja13. PHL pada Jawatan Sosial





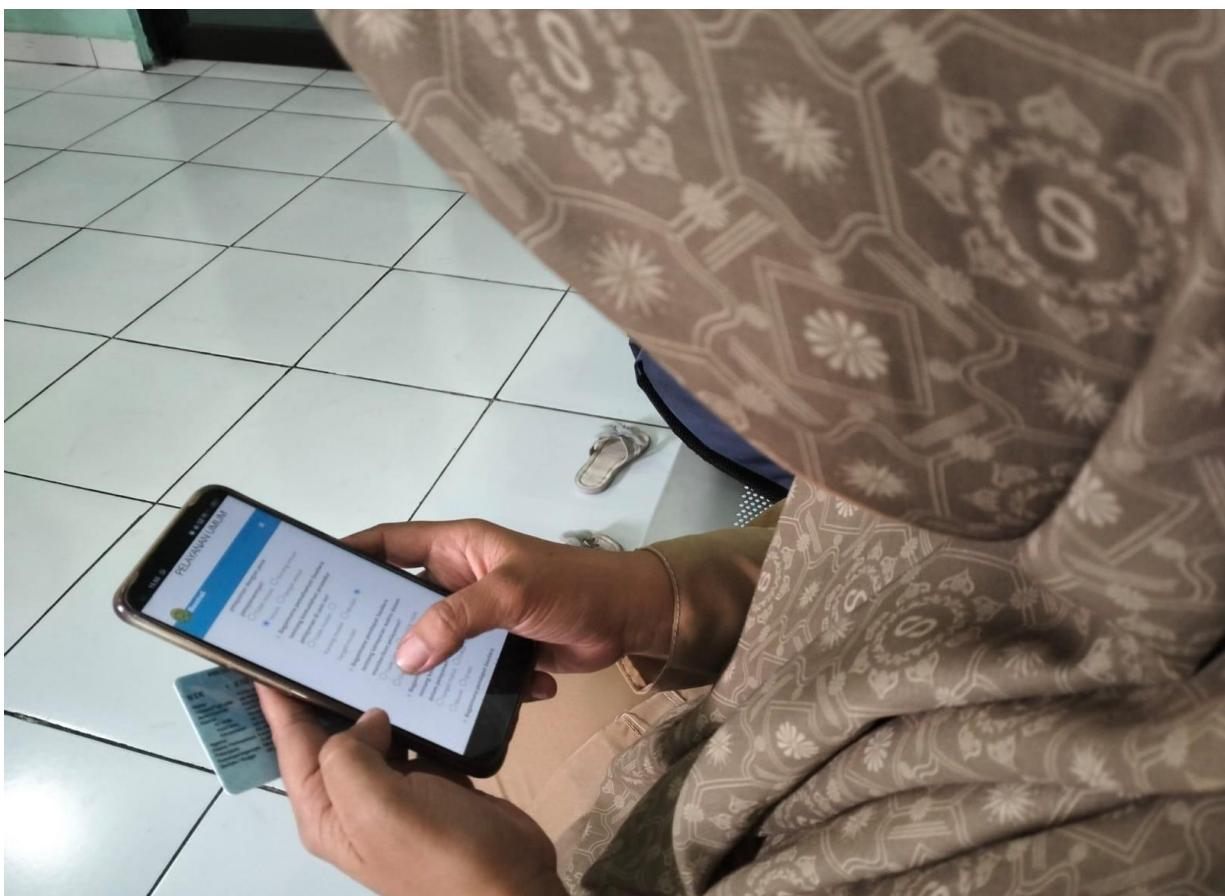
Gambar 1
Pelayanan Masyarakat di Kapanewon Imogiri



Gambar 2
Petugas pelayanan sedang memberikan panduan pengisian
Survey Kepuasan Masyarakat melalui link SKM Kabupaten Bantul



Gambar 3
Responden mengisi kuisioner SKM secara manual



Gambar 4
Responden sedang mengisi kuisioner SKM melalui aplikasi SKM

4. Laporan Hasil Tindak lanjut SKM pada Periode sebelumnya

LAPORAN

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2023



KAPANEWON IMOGLI

KABUPATEN BANTUL

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Ngancar, Karangtalun, Imogiri, Bantul

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 Kapanewon Imogiri sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bantul, 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, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif 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

1. Undang-undang 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 Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 tentang Penyusunan, Penetapan Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan dan Survei IKM;
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Komunikasi Publik
6. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul No. 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
7. Peraturan Bupati Bantul Nomor 02 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Bantul
8. Peraturan Bupati Bantul Nomor 123 Tahun 2019 tentang Kecludukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Kapanewon.

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 Kapanewon Imogiri Kabupaten Batul.

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 dan kekuatan 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 perbaikan pelayanan 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. Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat memberikan gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul dengan membentuk Tim Pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul adalah Tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang dapat diakses melalui link survey SKM <https://skm.bantulkab.go.id/opd> yang diberikan kepada pengguna layanan setelah menerima pelayanan dari Petugas Pelayanan Kapanewon. 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.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di ruang Jawatan Pelayanan Kapanewon Imogiri pada saat jam pelayanan. Warga yang datang ke Kapanewon Imogiri dan telah mendapatkan pelayanan oleh Petugas Pelayanan diminta kesediaannya untuk mengisi kuisioner survey kepuasan masyarakat melalui scan barcode ataupun alamat website yang diberikan oleh Petugas.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap 6 (enam) bulan / semester dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Ket
1.	Persiapan	Bulan Januari 2023 dan Juli 2023	
2.	Pengumpulan Data / Survey SKM	Periode Smt I pada bulan Januari sd akhir Juni 2023, Periode Smt II pada Juli sd akhir Des 2023	
3.	Pengolahan data	Diolah secara otomatis oleh Sistem Aplikasi SKM	
4.	Penyusunan dan Pelaporan	bulan Juli 2023 dan Januari 2024	
5	Pengiriman laporan SKM Smt I dan II	20 Juli 2023, dan 20 Januari 2024	

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan Jumlah Responden untuk pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dalam hal ini mengikuti arahan dari Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bantul yaitu minimal jumlah 660 Responden. Dan untuk pelaksanaan SKM di Kapanewon Imogiri sampai dengan akhir Desember 2023 ada 770 Responden yang sudah mengisi SKM melalui link survey SKM.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

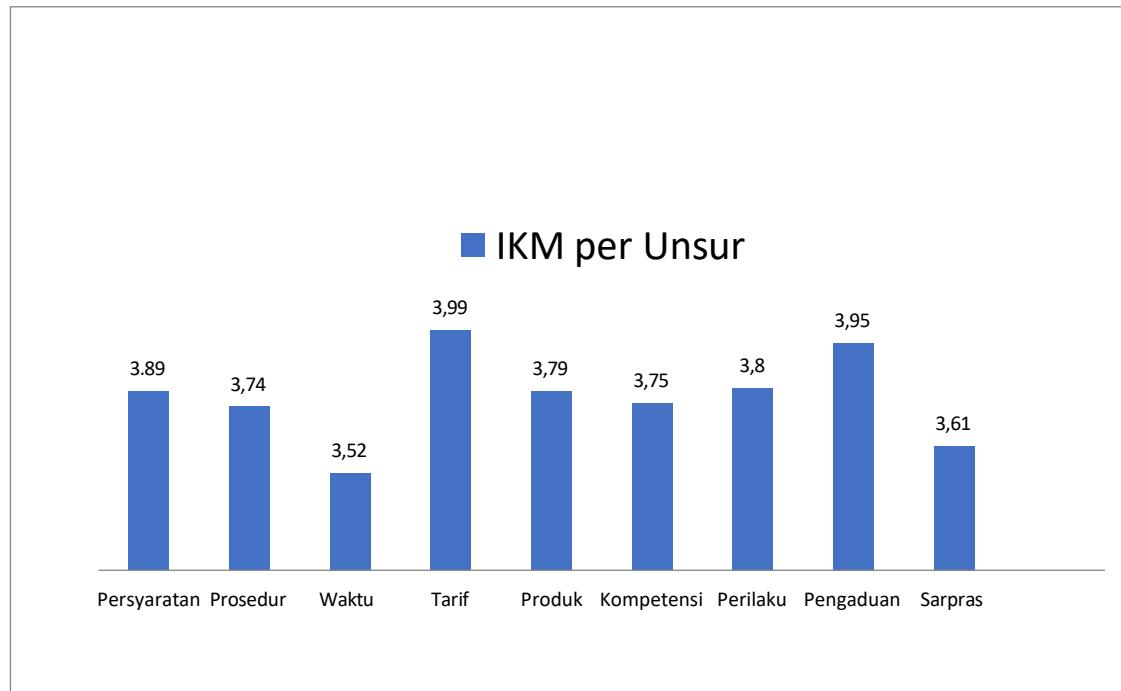
3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 770 responden.

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.79	3.74	3.52	3.99	3.79	3.75	3.80	3.95	3.61
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,28							A	
	Sangat Baik								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa dari 9 unsur penilaian SKM diketahui 3 unsur pelayanan tertinggi dan 3 unsur terendah sebagai berikut :

Tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 3,52
2. Sarana Prasarana Layanan mendapatkan nilai 3,61 menempati posisi terendah kedua
3. Prosedur yang mendapatkan nilai 3,74 menempati posisi terendah 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 :

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan tersebut diatas dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan kurang cepat oleh masyarakat, hal ini dapat dianalisis sebagai berikut :
 - Untuk pelayanan umum seperti legalisir / pengesahan yang harus ditandatangani oleh Panewu terkadang masih harus ditinggal karena sedang tugas rapat diluar kantor, akibatnya warga harus kembali ke Kapanewon untuk mengambil berkas yang sudah ditandatangani.
 - Untuk Pelayanan Adminduk prosedur pengajuannya melalui online Dukcapil Smart Bantul, maka waktu layanan tidak lagi bergantung oleh cepatnya pelayanan Petugas Operator, namun juga sangat bergantung dengan jaringan internet, kepadatan lalu lintas jaringan dan sistem aplikasi yang lancar. Sama halnya dengan layanan cetak KIA melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri, terkadang masih seringkali terkendala aplikasi yang error, sehingga proses cetak KIA, Akte dan KK tidak dapat dilaksanakan pada hari itu juga.
 - Untuk layanan cetak KTP el juga tergantung dari ketersediaan blangko, jika mengalami keterbatasan blangko maka diprioritaskan untuk KTP Pemula dan Pemohon yang mempunyai kebutuhan mendesak.
2. Sarana Prasarana Pelayanan Kapanewon Imogiri sudah baik, namun masih ada yang kurang seperti di Ruang Iaktasi belum ada colokan listrik dan kursi, di Ruang Pelayanan

belum ada fasilitasi untuk Cas HP. Belum tersedia lemari pendingin untuk minum tamu, sebagai antisipasi cuaca panas pada saat musim kemarau. Hal lainnya AC di Ruang Pelayanan kurang cukup dingin sehingga mungkin membuat tamu merasa kurang nyaman saat cuaca panas, hal ini karena di Jalur listrik ruang pelayanan sering mati mendadak karena kelebihan kapasitas penggunaan listrik, beban listrik di ruang pelayanan juga sudah berat karena adanya mesin Anjungan Dukcapil Mandiri yang membutuhkan daya listrik yang tinggi.

- “Prosedur pelayanan adminduk dirasakan sebagian warga, agak rumit”. Hal ini dapat dianalisis sebagai berikut :

- Masih banyak warga yang belum melek IT dan bingung dalam pengajuan Adminduk, OSS, keringanan listrik dll melalui aplikasi”.
- Adanya kebijakan baru dari Dukcapil sehingga prosedur layanan cukup memakan waktu, contoh untuk Rekam KTP el pemula wajib ada Kartu Gol.darah, untuk ambil KTP el wajib aktivasi IKD.
- Kurangnya pengetahuan warga tentang prosedur layanan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan kondisi permasalahan yang telah disampaikan pada poin 4.1 diatas, bahwa capaian nilai IKM semester II Tahun 2023 tidak jauh berbeda dengan capaian IKM pada semester I Tahun 2023, pun tiga (3) unsur pelayanan terendah juga sama, yaitu ada pada waktu pelayanan, prosedur dan sarana prasarana. Oleh karena itu rencana tindak lanjut menggunakan hasil pembahasan Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang diselenggarakan pada tanggal 12 Juli 2023.

Adapun Rencana Tindak Lanjut untuk Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kapanewon Imogiri Tahun 2024 dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 29 Januari 2024 (Berita Acara) terlampir. Rencana tindak lanjut dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Tw I	Tw II	Tw III	Tw IV	
1	Waktu Layanan	Mengedukasi dan memberikan pendampingan Pengguna Layanan terkait Layanan Online Aplikasi Dukcapil Smart Bantul dan Mesin ADM, serta Kanal layanan media online Kapanewon	✓	✓	✓	✓	Jawatan Pelayanan Umum

2	Sarana Prasarana	Usulan Kebutuhan sarpras Jawatan Pelayanan Umum untuk mendukung Pelayanan Prima Masyarakat	✓	✓	✓	✓	Sekretariat dan Jawatan Pelum
3	Prosedur Layanan	Sosialisasi Peningkatan Kulaitas Pelayanan Publik Kapanewon Imogiri	✓				
		Sosialisasi standar pelayanan kapanewon Imogiri melalui media grup watshapp, website, dan papan informasi		✓	✓		

4.3 Tindak Lanjut Hasil SKM

Tindak Lanjut yang telah dan sedang dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik di Kapanewon Imogiri Tahun 2024, mengacu pada Rencana Tindak lanjut hasil SKM Tahun 2023 sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Tw I	Tw II	Tw III	Tw IV	
1	Waktu Layanan	Melayani konsultasi dan memberikan pendampingan bagi pemohon yang kesulitan dalam mengajukan permohonan online adminduk	✓	✓	✓	✓	Jawatan Pelayanan Umum
Bukti Dukung							
							
<i>Figure 1 layanan pendampingan edukasi pengajuan online Dukcapil Smart Bantul</i>							



Figure 2 kegiatan pelayanan masyarakat

KAPANEWON IMOGLRI

BerAKHLAK bangga melayani bangsa

SALURAN PENGADUAN PELAYANAN KAPANEWON IMOGLRI

Sampaikan saran dan keluhan anda terkait pelayanan kami melalui.....

SOSIAL MEDIA

081326170007 watshapp @kapanewonimogiri Instagram <http://www.imogiri.bantulkab.go.id> Website Kapanewon Imogiri Facebook

Secara langsung dapat disampaikan melalui kotak saran dan atau langsung menghubungi Petugas Pengelola Pengaduan

kotak saran

Surat Elektronik

Kec.imogiri@bantulkab.go.id
email

Figure 3 Pamflet Media layanan Konsultasi dan Aduan Kapanewon Imogiri

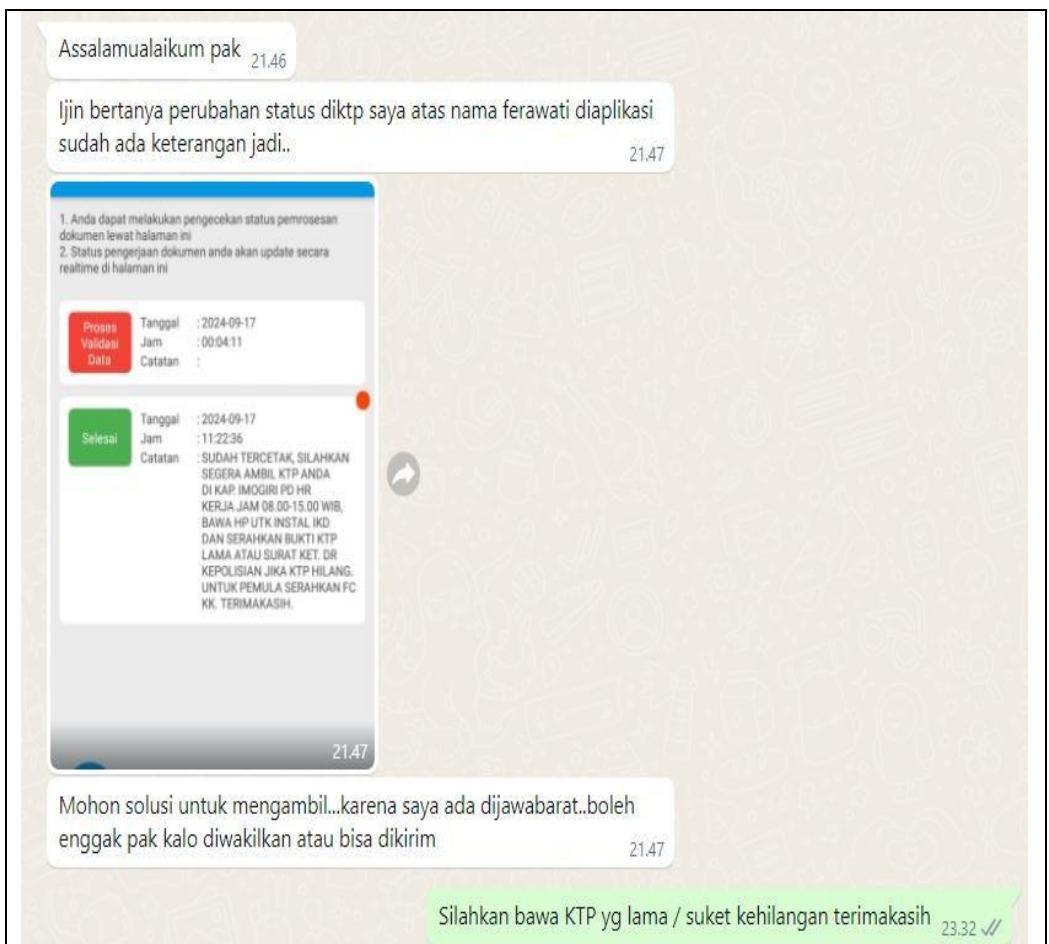


Figure 4 Layanan online melalui WA Pelayanan Umum

2	Sarana Prasarana	Pengadaan Sarpras Pendukung Pelayanan Umum : Papan Informasi untuk Standar Pelayanan	✓			Bagian Umum			
		Colokan Listrik dan Cas HP ruangan tunggu							
		Service AC ruang tunggu							
		Service Komputer pelayanan umum							
		Service Keran Toilet							
		Usulan 2025 untuk Sarpras pelayanan umum (akses difabel)			✓				
		Bukti dukung							
<table border="1"> <tr> <td>[#] Rehabilitas Reel/Pegangan Untuk Disabilitas</td> <td>Rp. 9.440.000</td> </tr> <tr> <td>Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)</td> <td></td> </tr> </table>						[#] Rehabilitas Reel/Pegangan Untuk Disabilitas	Rp. 9.440.000	Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)	
[#] Rehabilitas Reel/Pegangan Untuk Disabilitas	Rp. 9.440.000								
Sumber Dana : Dana Alokasi Umum (DAU)									
<table border="1"> <tr> <td>[+] Pemasangan Reel/Pegangan Akses Jalan Disabilitas di Ruang Pelayanan</td> <td></td> </tr> </table>						[+] Pemasangan Reel/Pegangan Akses Jalan Disabilitas di Ruang Pelayanan			
[+] Pemasangan Reel/Pegangan Akses Jalan Disabilitas di Ruang Pelayanan									
<table border="1"> <tr> <td>Pemasangan Reeling (Pegangan) Tangga Spesifikasi : Diameter 2 inch, Stainless</td> <td>5.9</td> </tr> </table>		Pemasangan Reeling (Pegangan) Tangga Spesifikasi : Diameter 2 inch, Stainless	5.9	M	1.600.000	0 %	Rp. 9.440.000		
Pemasangan Reeling (Pegangan) Tangga Spesifikasi : Diameter 2 inch, Stainless	5.9								

Figure Usulan RKA 2025 untuk Sarpras Pelayanan Umum

3	Prosedur Layanan	Sosialisasi Peningkatan Kulaitas Pelayanan Publik Kapanewon Imogiri	V			Jawatan, Lurah, Instansi penyelenggara pelayanan (puskes, KUA, Koramil, Polsek) Lembaga sos masyarakat, perwakilan pengguna layanan				
Bukti dukung										
		<p style="text-align: center;">  PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL KAPANEWON IMOGENGI Alamat : Ngancar, Karangtalun, Imogiri Bantul Kode Pos 55782 Telepon : (0274) 6460652, Email : kec.imogiri@bantulkab.go.id Website : www.kec-imogiri.bantulkab.go.id </p> <p style="text-align: right;">Imogiri, 25 Januari 2024</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Nomor : B/000.8.3.4/00057</td> <td style="width: 50%;">Yth. Bapak/Ibu/Saudara</td> </tr> <tr> <td>Sifat : Biasa</td> <td>(daftar terlampir)</td> </tr> <tr> <td>Lampiran : Satu lembar</td> <td>di Imogiri.</td> </tr> <tr> <td>Hal : Undangan</td> <td></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;"> Kami mengharap kehadiran Bapak/Ibu/Saudara pada pertemuan yang akan diselenggarakan besok pada : </p> <p style="margin-left: 20px;"> Hari : Senin Tanggal : 29 Januari 2024 Pukul : 13.00 WIB sd selesai Tempat : Aula Kapanewon Imogiri Acara : FGD Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik </p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;"> Demikian atas perhatian dan kehadiran Bapak/Ibu/Saudara kami ucapan terima kasih. </p> <p style="text-align: right; margin-top: 20px;">  SLAMET SANTOSA, S.I.P. Pendma Tk.I / IV.b NIP 19731226 199311 1001 </p> <p>Catatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mohon Kapolsek, Danramil, Ka. KUA, Ka.Puskesmas agar menugaskan Petugas Pelayanan / Front Office - Mohon Lurah menugaskan Petugas Pelayanan / Admin Register Kalurahan - Mohon hadir tepat waktu 	Nomor : B/000.8.3.4/00057	Yth. Bapak/Ibu/Saudara	Sifat : Biasa	(daftar terlampir)	Lampiran : Satu lembar	di Imogiri.	Hal : Undangan	
Nomor : B/000.8.3.4/00057	Yth. Bapak/Ibu/Saudara									
Sifat : Biasa	(daftar terlampir)									
Lampiran : Satu lembar	di Imogiri.									
Hal : Undangan										

PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON IMOGLI

Alamat : Ngancar, Karangtialun, Imogiri Bantul Kode Pos 55782
 Telepon : (0274) 8480652, Email : kec.imogiri@bantulkab.go.id
 Website : www.kec-imogiri.bantulkab.go.id

DAFTAR HADIR

Hari / Tanggal : Senin / 29 Januari 2024
 Jam : 13.00 WIB sd selesai
 Tempat : Aula Kapanewon Imogiri
 Acara : FGD Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kapanewon Imogiri

NO	NAMA	JABATAN	JENIS KELAMIN		TANDA TANGAN
			L	P	
1	Sugihardjo	Pedagang Buah	L	P	1
2	Tobing B	Keranjang Imogiri	L	P	2
3	Mulyadi Hanum	Dukung	L	P	3
4	I. Riwut C	Kel. Imogiri	L	P	4
5	R. G. Puspa	Akul Imogiri	L	P	5
6	Sukaryani FN	Puk. Imogiri 2	P	P	6
7	Alit Suciwindu	Tkpk. Imogiri	L	P	7
8	Fitri	Pkm Imogiri	P	P	8
9	Zaini	Ptk. Kapanewon	P	P	9
10	Yuni Herdini W	Kel. Gringsing	L	P	10
11	Eliwulan	Kebonagung	L	P	11
12	Mulyadi Nengah	Komunitas	L	P	12
13	Mebi P	Kant. Proy.	P	P	13
14	Mach A	Dukuh	L	P	14
15	Martin Mardiansyah	Ptk. Kebec	P	P	15
16	Arifina	KUA	P	P	16
17	Nita Adilia R	Kel. Gudangsoni	P	P	17
18	Moch Mar Muli	Kel. Sumber	L	P	18
19	Zekarias	Kelurahan	P	P	19

21	Suryanta	Ktp Imogiri	L	21	G
22	Rietantina	Kai. Karantina	P	22	
23	Nurya	Kai. Kebonagung	P	23	
24	Parsi Pranowo	Tupru	L	24	
25	Roslyla Gilang	Kap. Imogiri	L	25	L
26	L. Khairiawati	Kap. Surab.	P	26	J
27	Api Bayu	Imogiri	L	27	J
28	Henry Rosfita	Kawat Pol. Umum	P	28	
29	Klaus	Koyang Magmasi	L	29	J
30	Seti Mulyantiwesih	Kap. Imcaji	P	30	J

Mengetahui :



* Henry Rosfita, S.S.T

NIP 19800529 200003 2.001

LAPORAN KEGIATAN

Hari /tanggal : Senin / 29 Januari 2024
Pukul : 13.00 WIB sd selesai
Tempat : Aula Kapanewon Imogiri
Acara : FGD Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
Kapanewon Imogiri

Hasil :

- I. Peserta hadir sebanyak 30 rang, berasal dari :
 - Disdukcapil
 - Bagian Organisasi Setdakab.Bantul
 - Panewu
 - Panewu Anom
 - Koramil
 - Polsek
 - Puskesmas 1 dan 2
 - Admin Register Kalurahan 8 orang
 - PKH
 - TKSK
 - TKPK
 - PKK
 - Perwakilan Dukuh
 - Kepala Jawatan dan Kasubbag
 - Pengelola Website Kap.Imogiri
 - Admin Satu data
- II. Acara dibuka oleh Moderator (Panewu Anom) dilanjutkan Sambutan dan Pengarahan dari Panewu Imogiri
- III. Selesai sambutan, dilanjutkan dengan penyampaian Materi dari Disukcapil Kab.Bantul, Bpk Paulus Eko Ananto (Kasi Dafduk), kemudian dilanjutkan dengan Materi kedua dari Bagian Organisasi Setdakab.Bantul, Bp. Kusnanto,SSi. Adapun Materi dari narasumber terlampir.
- IV. Sesi Diskusi, dan Tanya jawab :
 1. Bpk Ganti Suasana (Poslek Imogiri) terkait permohonan Surat Kehilangan, selama dalam memberikan pelayanan lancar, tidak ada kendala. Polsek tidak mensyaratkan harus Ybs yang melaporkan kehilangan, bisa diwakilkan asalkan dapat menunjukkan bukti yang jelas.
 2. Bpk Dukuh Marsudi
 - Keluhan dukuh terkait peduduk warga masuk, tanpa ada pemberitahuan ke RT / Dukuh terlebih dahulu, tiba-tiba sudah jadi warga kami. Yang dikhawatirkan jika terjadi masalah, kami tidak tahu jika ternyata warga kami.
Tanggapan, dari Bpk Koko. Hal ini memang sudah menjadi permasalahan dukuh se-Indonesia. Dampak kebijakan Pemerintah Pusat terkait kemudahan penduduk yang datang dapat langsung mendaftarkan diri sebagai warga tanpa ada Surat pengantar dari Dukuh. Namun ada fasilitasi terkait Penduduk tersebut, yaitu adanya Pendataan Penduduk Non Permanen di Dukcapil. Dan data itu biasanya dikirimkan ke Kapanewon.
 3. Bpk. Panji (Pendamping TKPK)
 - Belum maksimalnya sosialisasi terkait layanan adminduk untuk kelompok rentan, lansia dan Penyandang Disabilitas Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) hal ini dibuktikan masih ada warga (terutama keluarga rentan yang KTP-nya belum KTPel, sehingga sering menjadi kendala untuk dijadikan usulan /penerima bantuan sosial. Saran agar data tersebut dapat digencarkan sosialisasi ke Petugas Register untuk ditindaklanjuti..

4. Ibu Mita (Kal. Wukirsari)
- Saran agar Aplikasi Dukcapil Smart Bantul dapat di Upgrade untuk dapat dipergunakan di versi IOS dan android versi terkini.
 - Agar untuk informasi ke masyarakat mungkin dapat diinovasi dibuat dalam versi video-video pendek yang dapat diupload di media sosial seperti Tiktok atau Instagram agar lebih menarik masyarakat
 - Sering ditemukan warga yang mempunyai NIK ganda, dan menjadi masalah untuk mendapatkan bantuan sosial, tanggapan dari Bpk Koko untuk data siak ganda silahkan dapat bersurat ke Dukcapil. untuk disinkronisasikan dan dihapuskan salah satu NIK nya.
 - tanggapan untuk usulan video di Tiktok, akan disampaikan ke Bapak Kadis. Namun perlu diketahui bahwa untuk kebijakan dukcapil itu sangat cepat perubahannya, khawatirnya ketika selesai membuat video sudah berubah kebijakan lagi.
5. Puskesmas Imogiri II
- Agar Pasien datang ke Puskesmas untuk periksa golongan darah membawa surat pengantar dari Kapanewon, karena banyak yang mau periksa goldar , bilang untuk e-KTP ternyata bukan. untuk e-KTP. Karena selain untuk e-KTP periksa goldar itu berbayar.
6. Pelayanan kapanewon sudah baik, dan agar ditingkatkan lagi dan dipermudah terutama terkait data / dokumen
- V. Pada Forum ini, Kepala Jawatan Pelayanan Umum juga menyampaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Kapanewon Imogiri dengan hasil angka 94,28 dengan predikat A "Sangat Baik".
- Tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah :
1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 3,52
 2. Sarana Prasarana Layanan mendapatkan nilai 3,61 menempati posisi terendah kedua
 3. Prosedur yang mendapatkan nilai 3,74 menempati posisi terendah ketiga.
- Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan tersebut diatas dapat digambarkan sebagai berikut :
1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan kurang cepat oleh masyarakat, hal ini dapat dianalisis sebagai berikut :
 - Untuk pelayanan umum seperti legalisir / pengesahan yang harus ditandatangani oleh Panewu terkadang masih harus ditinggal karena sedang tugas rapat diluar kantor, akibatnya warga harus kembali ke Kapanewon untuk mengambil berkas yang sudah ditandatangani.
 - Untuk Pelayanan Adminduk prosedur pengajuannya melalui online Dukcapil Smart Bantul, maka waktu layanan tidak lagi bergantung oleh cepatnya pelayanan Petugas Operator, namun juga sangat bergantung dengan jaringan internet, kepadatan lalu lintas jaringan dan sistem aplikasi yang lancar. Sama halnya dengan layanan cetak KIA melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri, terkadang masih seringkali terkendala aplikasi yang error, sehingga proses cetak KIA, Akte dan KK tidak dapat dilaksanakan pada hari itu juga.
 - Untuk layanan cetak KTP el juga tergantung dari ketersediaan blangko, jika mengalami keterbatasan blangko maka diprioritaskan untuk KTP Pemula dan Pemohon yang mempunyai kebutuhan mendesak.
 2. Sarana Prasarana Pelayanan Kapanewon Imogiri sudah baik, namun masih ada yang kurang seperti di Ruang laktasi belum ada colokan listrik dan kursi, di Ruang Pelayanan belum ada fasilitasi untuk Cas HP. Belum tersedia lemari pendingin untuk minum tamu, sebagai antisipasi cuaca panas pada saat musim kemarau. Hal lainnya AC di Ruang Pelayanan kurang cukup dingin sehingga mungkin membuat tamu merasa kurang nyaman saat cuaca panas, hal ini karena di Jalur listrik ruang pelayanan sering mati mendadak karena kelebihan kapasitas penggunaan listrik, beban listrik di ruang pelayanan juga sudah berat karena adanya mesin Anjungan Dukcapil Mandiri yang membutuhkan daya listrik yang tinggi.
 3. "Prosedur pelayanan adminduk dirasakan sebagian warga, agak rumit". Hal ini dapat dianalisis sebagai berikut :

- Masih banyak warga yang belum melek IT dan bingung dalam pengajuan Adminduk, OSS, keringanan listrik dil melalui aplikasi”.
 - Adanya kebijakan baru dari Dukcapil sehingga prosedur layanan cukup memakan waktu, contoh untuk Rekam KTP el pemula wajib ada Kartu Gol darah, untuk ambil KTP el wajib aktivasi IKD.
 - Kurangnya pengetahuan warga tentang prosedur layanan
- VI. Rencana Tindak Lanjut dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik Kapanewon Imogiri pada Tahun 2024, ditinjau dari tiga (3) unsur layanan terendah sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Layanan	Mengedukasi warga untuk menggunakan layanan online.	Januari - Des 2024	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum
		Sosialisasi adanya sarana komunikasi Fast Respon melalui WA Centre Layanan Kapanewon melalui kanal media sosial yang ada	Januari - Des 2024	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum
2	Sarana Prasarana	Mengkoordinasikan dengan Bagian Umum Sekretariat untuk Pengajuan Usulan Rencana Kebutuhan Barang Jawatan Pelayanan Umum ke untuk keperluan Pelayanan Prima Masyarakat agar dapat dianggarkan pada Perencanaan Tahun yang akan datang seperti Colokan Listrik, Kursi, Lemari Pendingin, dan Service / pemeliharaan AC, Pengadaan Komputer	Januari-Des 2024	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum
		Meningkatkan sosialisasi tentang Standar Pelayanan dan atau info kebijakan terbaru tentang layanan Adminduk dan pelayanan umum lainnya melalui media sosial / kanal publik yang ada	Januari-Des 2024	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum
		Meningkatkan sosialisasi / info-info terupdate tentang kebijakan adminduk melalui media sosial / kanal publik yang ada.	Januari-Des 2024	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum
3	Prosedur Layanan	Mengedukasi warga terkait penggunaan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul untuk Pengajuan Adminduk, dan Mesin ADM untuk Cetak KK, KIA, dan Akte	Januari-Des 2024	Sekretariat Jawatan Pelayanan Umum
		Meningkatkan sosialisasi tentang Standar Pelayanan dan atau info kebijakan terbaru tentang layanan Adminduk dan pelayanan umum lainnya melalui media sosial / kanal publik yang ada	Januari-Des 2024	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum
		Meningkatkan sosialisasi / info-info terupdate tentang kebijakan adminduk melalui media sosial / kanal publik yang ada.	Januari-Des 2024	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum

VII. Penandatanganan Berita Acara Hasil Forum terkait upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di kapanewon Imogiri, oleh perwakilan masing-masing peserta.

VIII. Penutupan acara oleh Ibu Panewu Anom.

Notulis,

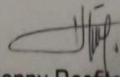




Figure 5 Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kapanewon imogiri

	Sosialisasi standar pelayanan kapanewon Imogiri melalui media grup watshapp, website, dan papan informasi	V	V		Pengelola website dan Medsos Kap.Imogiri dan Jawatan Pelayanan. Umum
--	---	---	---	--	--



Figure 6 Sosialisasi SP di WAG

No	Action	Status Penerbitan	Jenis Layanan	Produk Layanan	Instansi	OPD / Unit Pelayanan Teknis	Jangka Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Jml. Prosedur	Jml. Persyaratan
1		Sudah Publish	Pelayanan Pembantuan Urusan Adminduk	Hasil Pembantuan Urusan Adminduk	Kecamatan Imogiri	Kecamatan Imogiri	15 Menit	Rp. 0,-	1	1
2		Sudah Publish	Surat Pernyataan Belum Menikah	Surat Pernyataan Belum Menikah yang sudah ditandatangani	Kecamatan Imogiri	Kecamatan Imogiri	5 Menit	Rp. 0,-	1	1
3		Sudah Publish	Surat Keterangan Rujunawa	Surat Keterangan Rujunawa	Kecamatan Imogiri	Kecamatan Imogiri	10 Menit	Rp. 0,-	1	1
4		Sudah Publish	Surat Keterangan Izin Bergelar	Surat Keterangan Izin Bergelar	Kecamatan Imogiri	Kecamatan Imogiri	5 Menit	Rp. 0,-	1	1

Figure 7 Publikasi SP di SIPPN

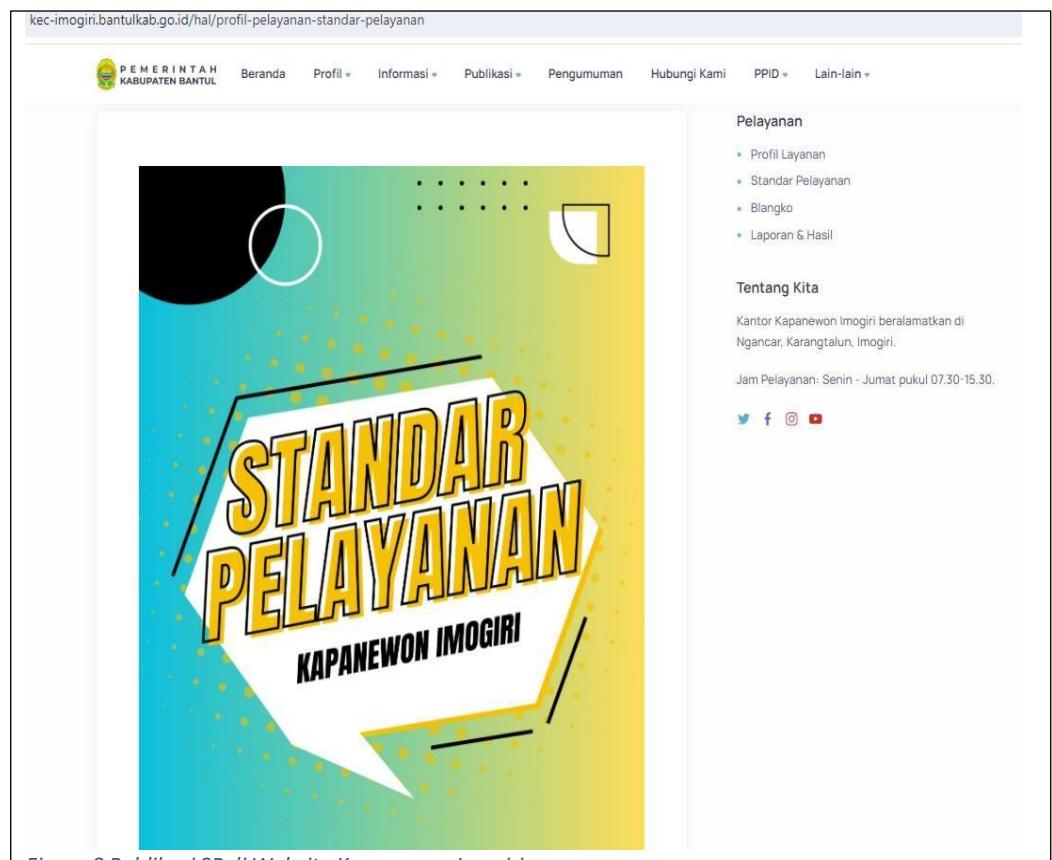


Figure 8 Publikasi SP di Website Kapanewon Imogiri

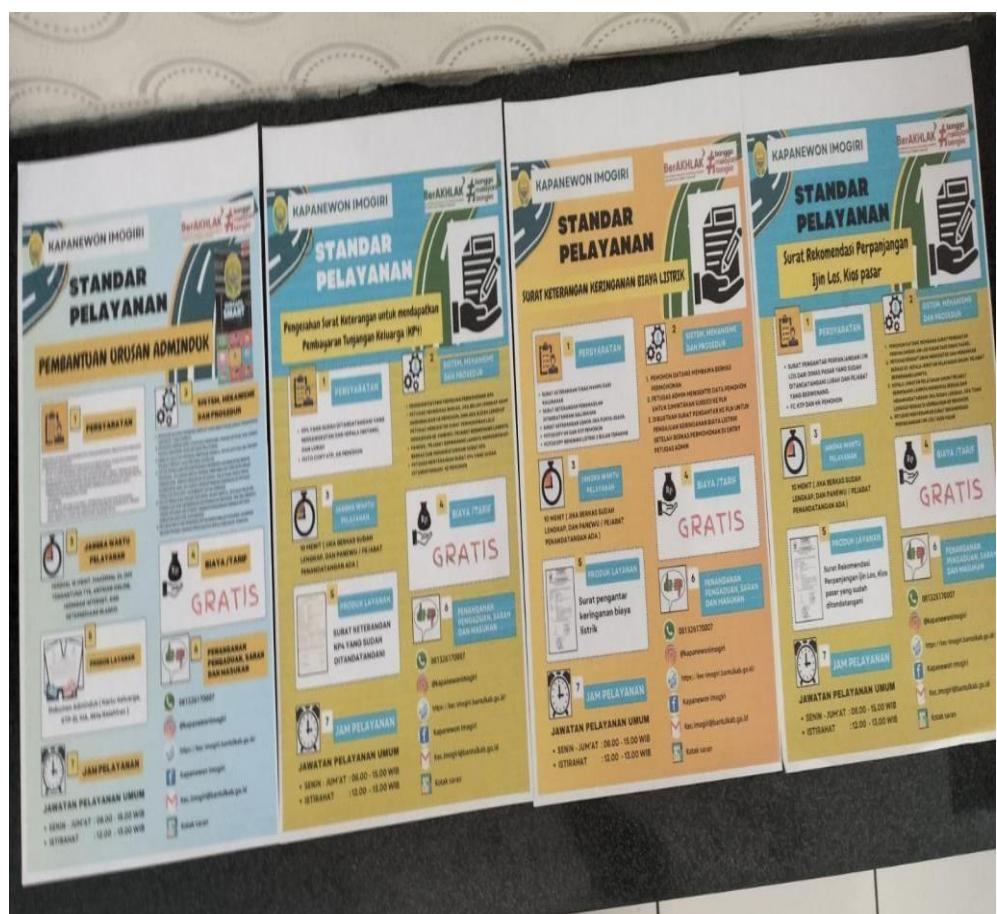


Figure 9 Publikasi SP melalui Media cetak Leaflet di papan Informasi

	Update informasi pelayanan publik di website kap, IG dan Papan Pengumuman Kap. Imogiri, Grup Watshapp Stakeholder	✓	✓	✓		Petugas pengelola website dan Medsoc dan Jawatan Pelayanan Umum
Bukti dukung						
 <p>FORKOM LAYAN KAP. IMOGLIRI Bayu, Busro, Gilang, Hendra, Henny, Kholis, Kompaksol, NANA, Pak, Sapto, +62 817-5487-014, +62 ...</p> <p>Kompaksol Siaaaaap.... 20.17 4/9/2024</p>  <p>Henny Pelum Kap. IMG Diteruskan Yth. Operator SIAK di Kapanewon dan Kawat Pelum Pelayanan. Diinformasikan bahwa: Perubahan Nama Ayah Kandung dan Ibu Kandung, termasuk perubahan Tempat Tanggal Lahir: Mulai Jumat, 06 September 2024 Dapat dilakukan di Kapanewon, Syarat yang dilampirkan: <input checked="" type="checkbox"/> F1.02; <input checked="" type="checkbox"/> F1.06; <input checked="" type="checkbox"/> F2.01 Formulir Kelahiran <input checked="" type="checkbox"/> Ijazah (apabila memiliki); <input checked="" type="checkbox"/> Surat Keterangan Kelahiran; <input checked="" type="checkbox"/> SPTJM Kebenaran Data Kelahiran dan Saudara Kandung; <input checked="" type="checkbox"/> Lampiran Dokumen semua Saudara Kandung yang dinyatakan dalam SPTJM; <input checked="" type="checkbox"/> Jika YBS anak tunggal, maka wajib melampirkan Laporan Sosial (Lap Sos dari PKH)</p>						

Figure 10 Update Nfo Kebijakan Dukcapil tentang Prosedur Penambahan Nama Ibu Kandung di Watsjapp Gup Adminreg Kalurahan

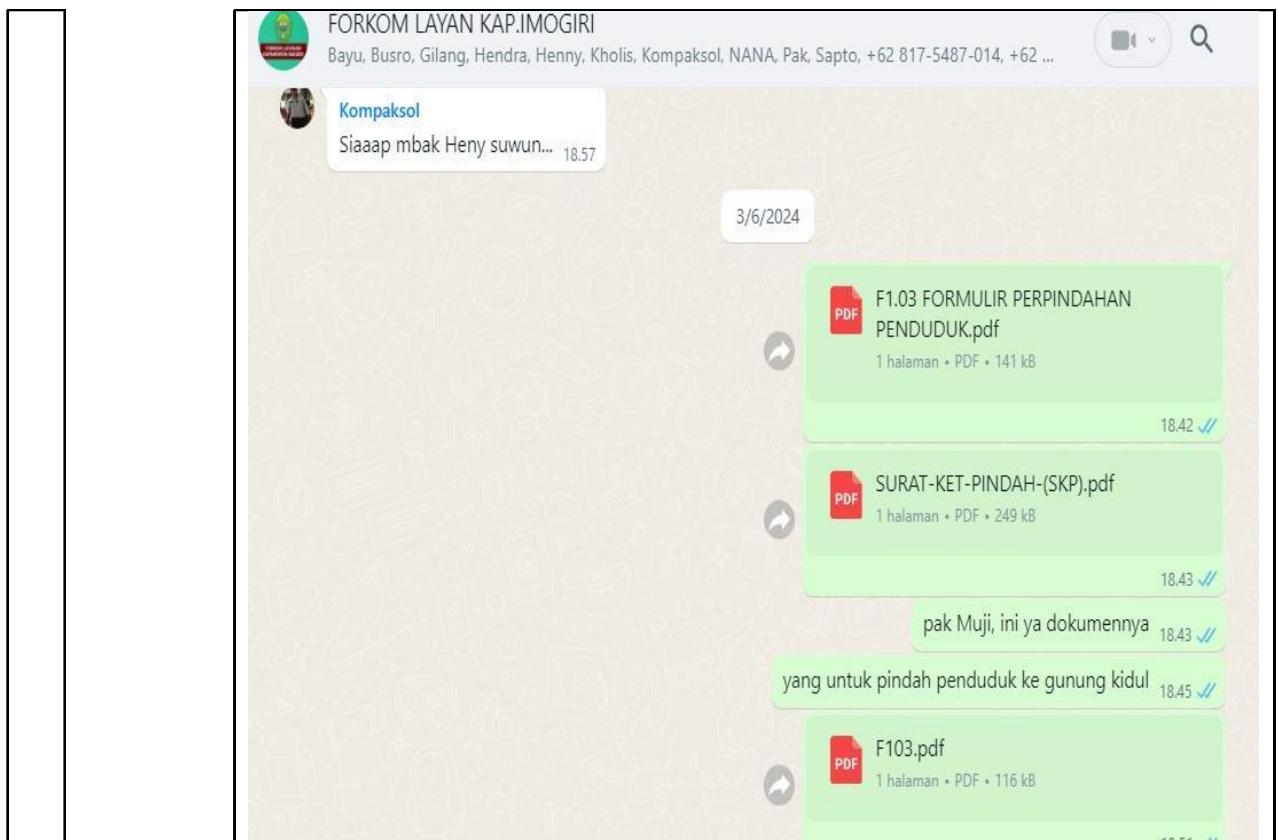


Figure 11 Info Dokumen tentang Kepindahan penduduk Luar Kabupaten Bantul di WAG

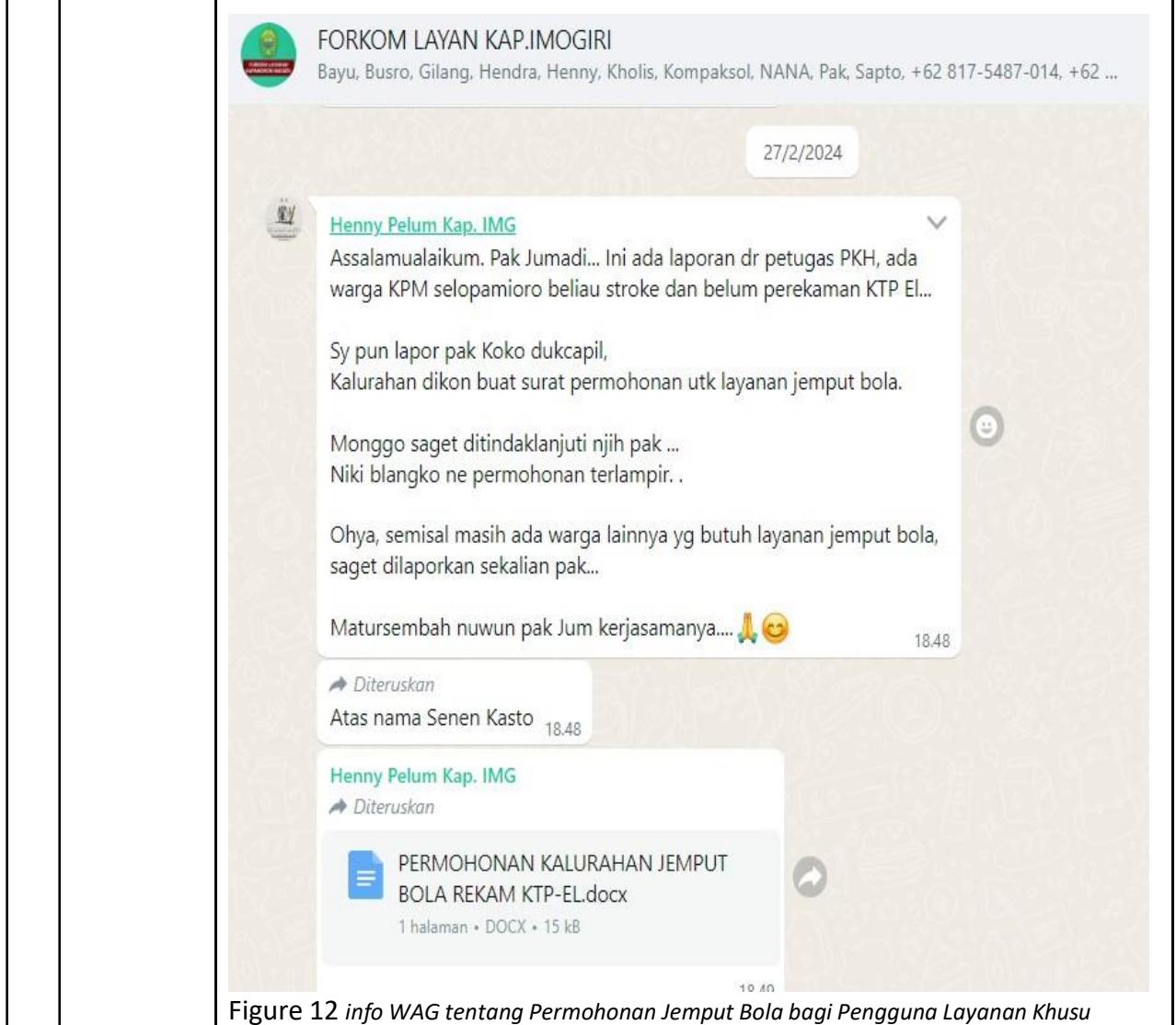


Figure 12 info WAG tentang Permohonan Jemput Bola bagi Pengguna Layanan Khusu

BAB V

PENUTUP

Tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masuarakat Kapanewon Imogiri Tahun 2023, telah dilaksanakan sesuai jadwal dan terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan, dengan harapan akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kapanewon Imogiri dan meningkatkan indeks hasil kepuasan masyarakat pada Tahun 2024.





PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL

KAPANEWON IMOGENGI

Alamat : Ngancar, Karangtalun, Imogiri Bantul Kode Pos 55782
Telepon : (0274) 6460652, Email : kec.imogiri@bantulkab.go.id
Website : www.kec-imogiri.bantulkab.go.id

BERITA ACARA

HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

TENTANG PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

DI KAPANEWON IMOGENGI

Pada hari ini, Senin tanggal Dua Puluh Sembilan Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik tentang FGD Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul, Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

NO	IDENTIFIKASI MASALAH	USULAN REKOMENDASI PERBAIKAN	WAKTU PENYELESAIAN
1	Waktu penyelesaian layanan kurang cepat	Mengedukasi dan memberikan pendampingan Pengguna Layanan terkait Layanan Online Aplikasi Dukcapil Smart Bantul dan Mesin ADM, serta Kanal layanan media online Kapanewon	Januari – Desember 2024
2	Sarana Prasarana belum maksimal	Usulan Kebutuhan sarpras Jawatan Pelayanan Umum untuk mendukung Pelayanan Prima Masyarakat	Januari – Desember 2024
3	Masih ada pengguna layanan belum paham Prosedur Layanan	Sosialisasi Peningkatan Kulaitas Pelayanan Publik Kapanewon Imogiri	Januari – Desember 2024
		Sosialisasi standar pelayanan kapanewon Imogiri melalui media grup watshapp, website, dan papan informasi	Januari – Desember 2024

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Bantul, 29.-1-2024

NO	NAMA	PERWAKILAN	TANDA TANGAN
1	Sytriyani FN	Pustesmas Imogiri 2	1
2	Mujiwiyono	TKSK Kap. Imogiri	2
3	Afdil Bayu .c	Kel. IMOGIRI	3
4	Paulus Eko A	Dukcapol	4
5	Randi PRANOWO	PENDAMPING SOSIAL	5
6	Marsudis	Dr/Arch	6
7	Kurniati	Perw. KBL.	7
8	Ketut	Rdkt Imogir	8
9	Teddy B	Koramil Imogiri	9
10	Prosetya Gilang	Pembela Website	10
11	Dwi Astuti	PKK Kapanewon	11
12	Etri M.	PKH Kap. Imogiri	12

 <p>PEMERINTAH KAB Kapanewon Imogiri, f IMOGIRI Slamet Santosa, SIP Pembina Tingkat I / IV.b NIP. 19731226 199311 1001</p>	<p>Kawat. Pelayanan Umum,</p> <p> Henny Rosfita, SST NIP. 198005292000032001</p>
---	--