

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



**KAPANEWON IMOIRI**  
**KABUPATEN BANTUL**  
**PROVINSI D.I.YOGYAKARTA**

**SEMESTER I**  
**TAHUN 2023**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud danTujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>6</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	10
<b>BAB V</b> .....	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>

# **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. 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. 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. **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).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 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 kuisisioner 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	Keterangan
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 Bulan Januari sd akhir Desember 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 330 Responden. Dan untuk pelaksanaan SKM di Kapanewon Imogiri sampai dengan akhir Juni 2023 ada 337 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 337 responden, dengan rincian sebagai berikut :

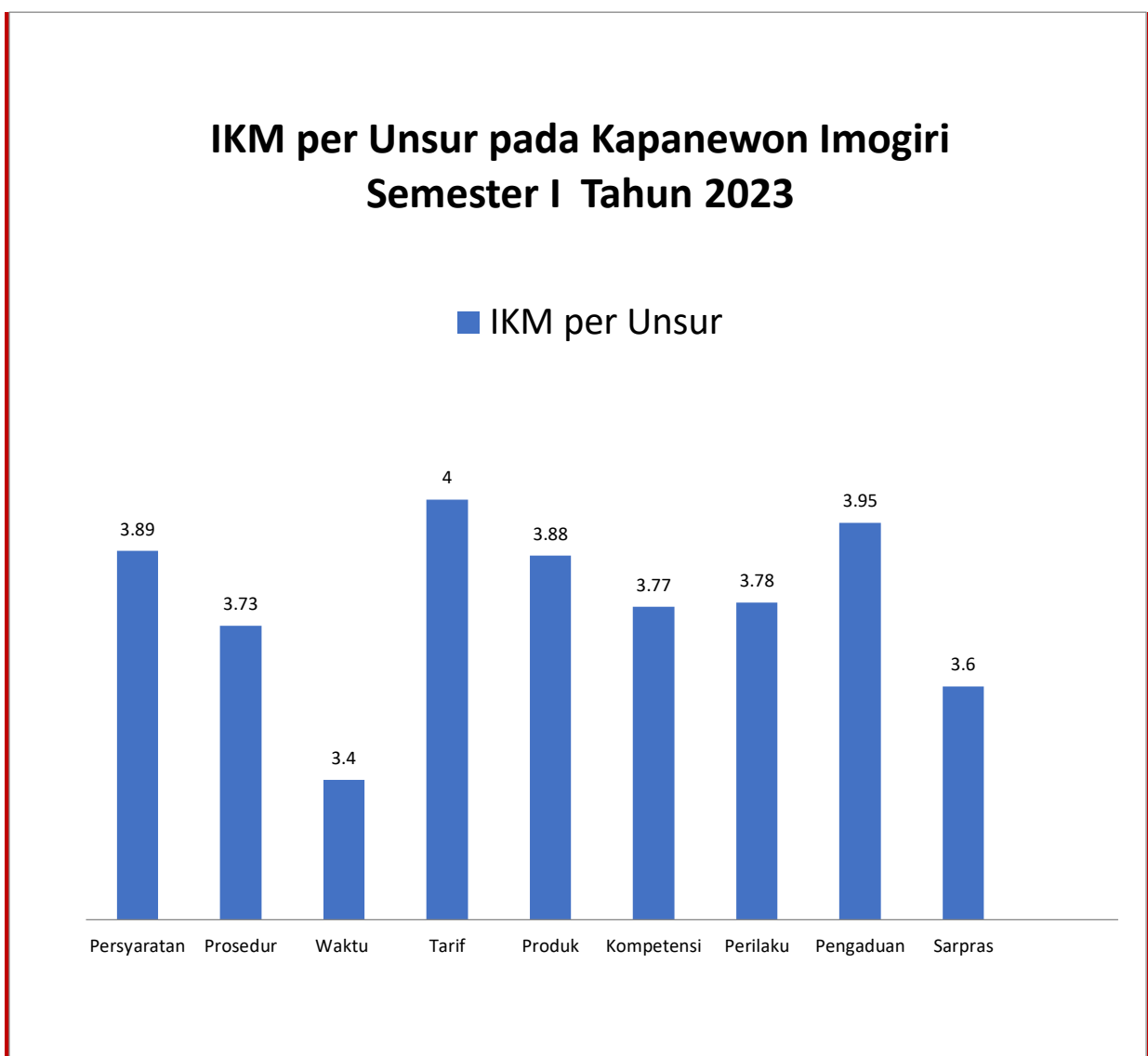
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	197	58.46
		PEREMPUAN	140	41.54
2	UMUR	< 25 tahun	84	24.93
		25 – 35	60	17.80
		36-45	94	27.89
		> 45 tahun	99	29.38
3	PENDIDIKAN	SD	9	2.84
		SLTP	41	12.93
		SLTA	256	75.96
		S1	29	9.15
		S2	2	0.63
4	PEKERJAAN	PNS	12	3.56
		TNI	0	0
		POLRI	1	0.3
		SWASTA	0	0
		WIRASWASTA	75	22.26
	LAINNYA	249	73.89	
5	LAYANAN	Pelayanan Dispensasi Menikah	18	5.34
		Pelayanan Pengesahan Ijin Keramaian	9	2.67
		Pelayanan Pengesahan Proposal	55	16.32
		Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Domisili Usaha untuk Organisasi/Perusahaan	2	0.59
		Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Mendapat Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)	6	1.78
		Pelayanan Pengesahan Surat Pernyataan Belum Menikah	2	0.59
		Pelayanan Surat Rekomendasi Keringanan Biaya Listrik	2	0.59
		Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan SKCK	18	5.34
		Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	8	2.37
		Pelayanan Umum	187	55.49
	Surat Keterangan Ahli Waris	30	8.90	



### 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
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,89</b>	<b>3,73</b>	<b>3,40</b>	<b>4,00</b>	<b>3,88</b>	<b>3,77</b>	<b>3,78</b>	<b>3,95</b>	<b>3,60</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>94,43 A / Sangat Baik</b>								



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

No	Jenis Layanan	IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Pelayanan Dispensasi Menikah	95.68	4	3.67	3.44	4	4	4	3.67	3.78	3.89
2	Pelayanan Pengesahan Ijin Keramaian	95.37	3.89	3.89	3.78	4	3.89	3.89	3.78	3.78	3.44
3	Pelayanan Pengesahan Proposal	95.96	3.91	3.8	3.62	4	3.87	3.78	3.87	3.98	3.71
4	Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Domisili Usaha untuk Organisasi/Perusahaan	94.44	4	4	4	4	4	2	4	4	4
5	Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Mendapat Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)	93.52	3.83	3.83	3.17	4	4	3.83	3.83	3.83	3.33
6	Pelayanan Pengesahan Surat Pernyataan Belum Menikah	94.44	4	4	3	4	4	4	4	3.5	3.5
7	Pelayanan Surat Rekomendasi Keringanan Biaya Listrik	93.06	4	3.5	3	4	4	4	4	4	3
8	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan SKCK	95.06	3.83	3.89	3.83	4	3.83	3.73	3.67	4	3.44
9	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	96.18	4	3.75	3.5	4	3.88	3.88	3.63	4	4
10	Pelayanan Umum	93.33	3.86	3.66	3.26	3.99	3.84	3.72	3.75	3.96	3.54
11	Surat Keterangan Ahli Waris	96.65	3.97	3.86	3.45	4	3.97	3.93	3.93	4	3.69
	<b>IKM</b>	<b>94.43</b>	<b>3,89</b>	<b>3,73</b>	<b>3,40</b>	<b>4,00</b>	<b>3,88</b>	<b>3,77</b>	<b>3,78</b>	<b>3,95</b>	<b>3,60</b>

## **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 3,40.
  2. Sarana Prasarana Layanan mendapatkan nilai 3,60 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 4,00
  2. Pengelolaan Pengaduan mendapatkan nilai 3,95 menempati posisi nilai tertinggi kedua,
  3. Persyaratan mendapatkan nilai 3,89 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 kurang cepat, dan warga seringkali harus bolak balik ke Kapanewon”.
- “Sarana Prasarana Pelayanan Kapanewon masih kurang lengkap, di Ruang laktasi belum tidak ada colokan listrik dan kursi, di Ruang Pelayanan belum ada fasilitasi untuk Cas HP, dan usulan warga agar disediakan lemari pendingin untuk air minum.”
- “Prosedur pelayanan dengan online untuk pelayanan adminduk bagi sebagian warga 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 dianalisis 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.

- Untuk layanan cetak KTP el, agak lama jadinya. Proses cetak KTP el terkendala karena keterbatasan blangko, Info dari Disdukcapil menerangkan bahwa ketersediaan blangko KTP dari Pemerintah Pusat (Dirjen Kependudukan dan Capil Kemendagri) menipis, dan 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, dan adanya usulan disediakan lemari pendingin untuk minum Tamu Pengguna layanan, hal ini mungkin disebabkan karena cuaca semester I Tahun 2023 lumayan cukup panas, sedangkan AC di Ruang Pelayanan tidak cukup dingin sehingga membuat tamu merasa kurang nyaman.
  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 dll melalui aplikasi”

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan kondisi permasalahan yang telah disampaikan pada poin 4.1 diatas, maka untuk pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang diselenggarakan pada tanggal 12 Juli 2023.

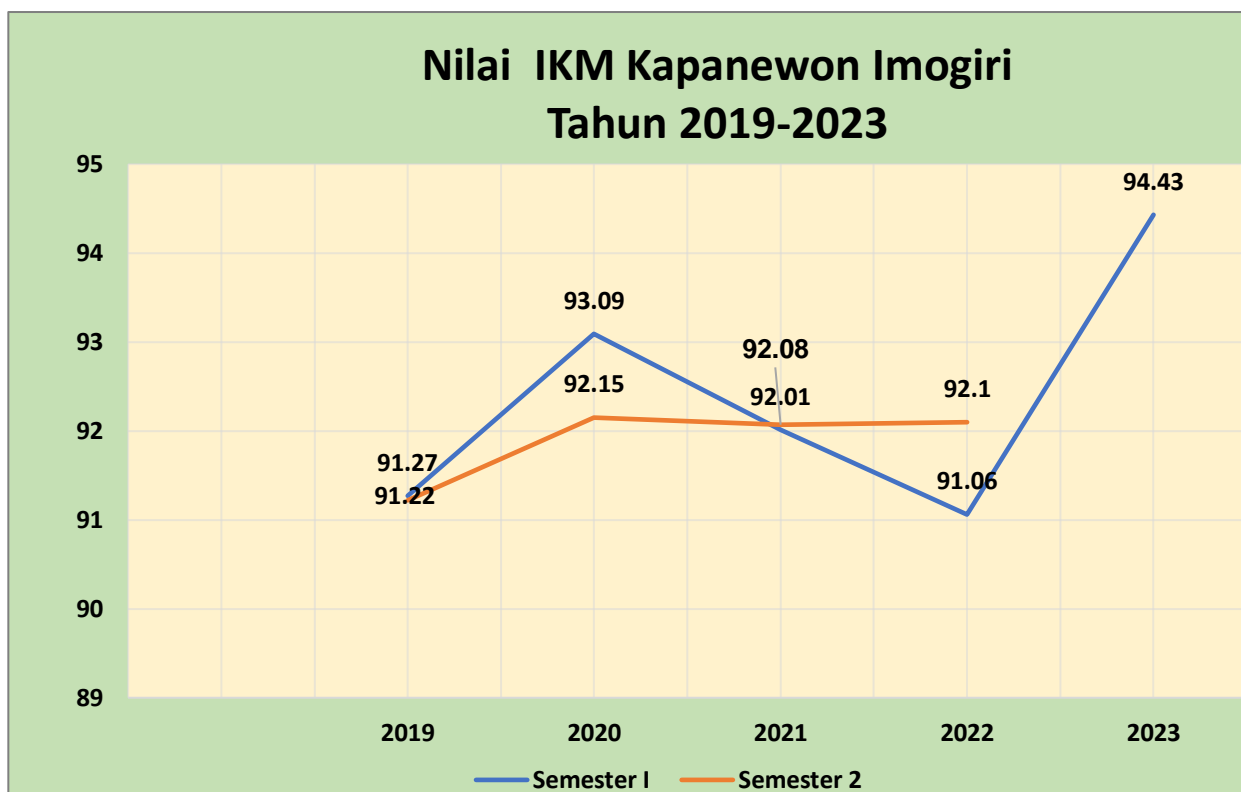
Adapun Rencana Tindak Lanjut untuk perbaikan hasil SKM Kapanewon Imogiri Tahun 2023 dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Layanan	Mengedukasi warga untuk menggunakan layanan online.	Juli - Des 2023	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum
		Sosialisasi adanya sarana komunikasi Fast Respon melalui WA Centre Layanan Kapanewon melalui kanal media sosial yang ada	Juli - Des 2023	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	Juli- Des 2023	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum

		seperti Colokan Listrik, Kursi, Lemari Pendingin, dan Service / pemeliharaan AC.		
3	Prosedur Layanan	Mengedukasi warga terkait penggunaan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul untuk Pengajuan Adminduk, dan Mesin ADM untuk Cetak KK, KIA, AKte Kelahiran	Jan – Des 2023	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	Jan – Des 2023	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum
		Meningkatkan sosialisasi / info-info terupdate tentang kebijakan adminduk melalui media sosial / kanal publik yang ada.	Jan – Des 2023	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 dilihat bahwa pada Tahun 2019 terjadi penurunan peningkatan kinerja, namun setelah itu mengalami kenaikan kembali pada tahun 2020 hingga 2023.

Menurunnya kinerja pelayanan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor penghambat seperti adanya dinamika peraturan yang seringkali berubah dengan cepat, adanya mutasi petugas pelayanan dan purna tugas, serta dampak pandemi Covid-19 sehingga perlunya adaptasi dengan peraturan dan kebijakan baru.

Sedangkan faktor pendukung sehingga terjadinya peningkatan kinerja pelayanan publik di Kapanewon Imogiri adalah adanya tambahan Tenaga Non ASN sehingga kebutuhan SDM Petugas Pelayanan bisa tercukupi, adanya pelatihan / Bimtek bagi Petugas Pelayanan yang diselenggarakan oleh OPD terkait untuk penyesuaian dengan Penggunaan Kebijakan baru berupa perkembangan teknologi dimana system Pelayanan Kabupaten Bantul saat ini sedang menuju Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), adanya koordinasi yang intensif mulai dari tingkat kabupaten, kapanewon sampai dengan tingkat kalurahan, Adanya dukungan sarana dan prasarana pelayanan publik yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik, serta dukungan dana dari anggaran pendapatan belanja daerah tentang Pelayanan Publik yang dialokasikan pada Anggaran Kapanewon Imogiri.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul, secara umum menunjukkan hal yang Sangat Baik, terbukti dengan hasil survey SKM dengan angka 94,43. Hasil IKM ini melebihi dari target yang ditetapkan pada Renstra Kapanewon Imogiri Tahun 2022-2026 yaitu angka 90 untuk Tahun 2023.
- Hasil survey pada Semester I Tahun 2023 ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan survey kepuasan masyarakat pada Tahun 2022 yaitu angka 92,10. Dan tetap bertahan memperoleh mutu pelayanan dengan predikat A atau Sangat Baik.
- Untuk nilai tertinggi hasil survey pada Semester I Tahun 2023 ada pada unsur Biaya/tarif, Pengelolaan Pengaduan, dan Persyaratan. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah ada pada unsur waktu layanan, Sarana Prasarana, dan prosedur layanan.

Imogiri, 20 Juli 2023

  
KAPANEWON IMOGIRI  
**SLAMET SANTOSA, SIP**  
BANTUL  
Pembina Tingkat I / IV.b  
NIP. 19731226 199311 1001

# LAMPIRAN



# 1. Kuesioner

**ISI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT****PELAYANAN .....**  
**KAPANEWON IMOIRI**

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

## **2. Hasil Olah Data SKM**

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

## KAPANEWON IMOGIRI

### SEMESTER I TAHUN 2023

Periode Survey 01 Januari sd 30 Juni 2023

# 94,43

## SANGAT BAIK

JENIS KELAMIN RESPONDEN			
No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	197	58.46
2	Perempuan	140	41.54
	<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100.00</b>

UMUR RESPONDEN				
No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	52	32	84
3	25 - 35 Tahun	35	25	60
4	36 -45 Tahun	51	43	94
5	> 45 Tahun	59	40	99
	<b>Total</b>	<b>197</b>	<b>140</b>	<b>337</b>

PENDIDIKAN RESPONDEN			
No	Pendidikan	Jumlah	%
1	Tidak Mengisi	0	0.00
2	SD	9	2.67
3	SLTP	41	12.17
4	SLTA	256	75.96
5	S-1	29	8.61
6	S-2	2	0.59
7	S-3	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100.00</b>

PEKERJAAN RESPONDEN			
No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	Tidak Mengisi	0	0.00
2	PNS	12	3.56
3	TNI	0	0.00
4	POLRI	1	0.30
5	Wiraswasta	75	22.26
6	Swasta	0	0.00
7	Lainnya	249	73.89
	<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100.00</b>

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



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
5 TAHUNAN**

No	OPD	2019	2020	2021	2022	2023
1	Kapanewon Imogiri	91.22	92.15	92.07	92.1	94.43

**DATA RESPONDEN**  
**Tanggal 01 Januari 2023 sampai 30 Juni 2023**

No	OPD	Jumlah Responden
1	Kapanewon Imogiri	337

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

OPD : Kapanewon Imogiri

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	4
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	3	4	3	4	4
6	4	4	3	4	4	4	3	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	4	4	4	3	4	4
9	4	3	3	4	4	4	3	3	4
10	4	3	3	4	4	4	3	3	4
11	4	3	3	4	4	4	3	3	4
12	4	3	3	4	4	4	4	3	4
13	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	3	3	4
22	4	4	3	4	4	4	3	4	4
23	4	4	3	4	4	4	3	3	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	4	4	4	3	4	4
27	4	3	3	4	4	4	4	4	4
28	4	3	3	4	4	4	4	4	4
29	4	3	3	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	4	4	3	4	4
34	3	4	3	4	3	4	3	4	3
35	4	4	4	4	4	3	4	4	3
36	4	4	4	4	4	4	3	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	3	4	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	3	4	3
41	4	4	4	4	4	4	3	4	3
42	3	3	4	4	3	3	4	4	3
43	3	3	4	4	3	3	4	4	3
44	4	4	3	4	4	4	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	3	4	3
46	4	4	3	4	4	4	3	4	3
47	4	4	3	4	3	3	4	4	3
48	4	3	3	4	3	4	4	4	3
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	4	4	3	4	3	3	3	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	3	4	4	4	4	4	4	4	3
54	3	4	4	4	4	4	3	4	3
55	3	4	3	4	4	0	3	4	3
56	4	4	3	4	4	4	4	4	3
57	4	3	3	4	4	4	4	4	3
58	3	4	3	4	4	4	4	4	3
59	4	3	3	4	4	4	4	4	4
60	3	4	4	4	4	4	0	4	3
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4
62	4	3	3	4	4	4	4	4	3
63	4	4	3	4	4	4	4	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	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	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	4	4	3
76	3	3	3	4	3	3	4	4	3
77	4	3	4	4	3	3	3	4	3
78	4	3	3	4	3	4	3	4	4
79	3	4	3	4	3	3	3	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3
81	4	4	3	4	4	4	4	4	3





171	4	4	4	4	4	4	4	4	3
172	4	4	3	4	4	4	4	4	4
173	4	4	3	4	4	4	4	4	4
174	4	4	3	4	4	4	4	4	4
175	4	4	3	4	4	4	4	4	3
176	4	4	3	4	4	4	4	4	4
177	4	4	3	4	4	4	4	4	3
178	4	4	3	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	3	4	4	4	4	4	4
182	4	4	3	4	4	4	4	4	3
183	4	4	3	4	4	4	4	4	3
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	3	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	3	4	4	4	4	4	4
191	4	4	3	4	4	4	4	4	4
192	4	4	3	4	4	4	4	4	4
193	4	4	3	4	4	4	4	4	4
194	4	4	3	4	4	4	4	4	4
195	4	4	3	4	4	4	4	4	4
196	4	4	3	4	4	4	4	4	4
197	4	4	3	4	4	3	4	4	3
198	3	4	3	4	4	3	4	3	3
199	3	3	3	4	3	3	3	4	3
200	4	3	3	4	3	4	4	4	3
201	4	4	3	4	3	4	4	4	3
202	4	4	3	4	4	4	4	4	4
203	3	3	3	4	3	3	3	4	3
204	4	4	3	4	4	4	4	4	4
205	4	4	3	4	4	4	4	4	4
206	4	4	3	4	4	4	4	4	4
207	4	4	3	4	4	4	4	4	4
208	4	4	3	4	4	4	4	4	4
209	4	4	3	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	3	4	4	4	3	4	3
212	4	4	4	4	4	4	4	4	3
213	4	3	3	4	4	4	4	4	4
214	4	4	3	4	4	4	3	4	3
215	4	4	3	4	4	4	4	4	3
216	4	4	3	4	4	4	4	4	4
217	4	4	3	4	4	4	4	4	3
218	4	4	3	4	4	4	4	4	4
219	4	4	3	4	4	4	3	4	3
220	4	4	4	4	4	4	3	4	4
221	4	4	3	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	3	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	3	4	4	4	4	4	4
228	4	3	3	4	4	4	3	4	4
229	4	4	3	4	4	4	4	4	4
230	4	3	3	4	4	4	4	4	4
231	4	3	3	4	4	4	4	4	4
232	4	3	3	4	4	4	4	4	4
233	4	3	3	4	4	4	4	4	4
234	4	4	3	4	4	4	4	4	4
235	4	3	3	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	3	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	1	3	4	4	4	4	4	4
240	4	4	3	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	3	4	4	3
242	4	4	4	4	4	3	4	4	3
243	4	4	3	4	4	3	4	4	3
244	4	4	4	4	4	3	4	4	4
245	4	4	4	4	4	3	4	4	4
246	4	4	3	4	4	4	4	4	4
247	4	4	3	4	4	4	4	4	3
248	4	4	4	4	4	4	4	4	3
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	3	4	4	4	4
251	4	3	4	4	4	4	3	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	3
253	4	4	3	4	4	4	3	4	4
254	4	4	4	4	4	0	4	4	3
255	4	3	3	4	4	3	3	4	3
256	4	3	3	4	4	3	3	4	3
257	4	3	3	4	4	3	3	4	3
258	4	3	3	4	4	3	3	4	3
259	4	3	3	4	4	3	3	4	3

260	4	3	3	4	4	3	3	4	3
261	4	3	3	4	4	3	4	4	3
262	4	3	3	4	4	3	3	4	3
263	4	3	3	4	4	3	3	4	3
264	4	3	3	4	3	3	3	3	3
265	4	3	3	4	4	3	3	3	3
266	4	3	3	4	4	3	3	4	3
267	4	3	3	4	3	3	3	4	3
268	4	3	3	4	3	4	4	4	3
269	4	3	3	4	3	4	4	4	3
270	4	3	3	4	4	0	4	4	3
271	4	3	3	4	4	3	3	3	3
272	4	3	3	4	4	3	3	3	3
273	4	3	3	4	4	3	3	3	3
274	4	4	3	4	4	3	3	4	3
275	4	3	3	4	4	3	4	4	3
276	4	4	3	4	3	3	4	4	4
277	4	3	3	4	0	3	4	4	3
278	4	3	3	4	4	3	3	4	3
279	4	4	3	4	4	4	4	4	4
280	4	4	3	4	4	4	4	4	3
281	4	4	3	4	4	4	4	4	3
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	3	4	4	4	4	4	4
284	4	4	3	4	4	4	4	4	3
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	3	4	4	4	4	4	4
290	4	4	3	4	4	4	4	4	3
291	4	4	3	4	4	4	4	4	4
292	4	4	3	4	4	4	4	4	4
293	4	4	3	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	3	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	3	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	3	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	3	3	4	4	4	4	4	4
305	4	4	3	4	4	4	4	4	4
306	4	4	3	4	4	4	4	4	4
307	4	3	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	3	4	4	4	4	4	4
309	4	4	3	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	0	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	3	3	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	3
320	4	4	4	4	4	4	4	4	3
321	4	3	4	4	4	4	4	4	3
322	4	4	3	4	4	4	4	4	3
323	4	3	3	4	3	3	3	4	3
324	4	4	4	4	4	4	4	4	3
325	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	3
331	4	4	3	4	4	4	4	4	4
332	4	4	3	4	4	4	4	4	4
333	4	4	3	4	4	3	3	4	3
334	4	3	3	4	4	3	0	4	3
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	3	3	4	4	4	4	4	4	3
Snilai / unsur	1312	1256	1145	1347	1306	1270	1274	1332	1214
NRR / unsur	3.893	3.727	3.398	3.997	3.875	3.769	3.780	3.953	3.602
NRR Tertbg /Unsur	0.433	0.414	0.378	0.444	0.431	0.419	0.420	0.439	0.400
<b>IKM Unit pelayanan</b>									
									<b>3.777</b>
									<b>94.428</b>

Keterangan :  
U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.893

NRR : Nilai rata-rata  
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat  
 \*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
 \*\*) : Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR Per Unsur :  $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur dibagi}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$   
 NRR tertimbang per unsur :  $\text{NRR per unsur} \times 0,11$

U2	Prosedur	3.727
U3	Waktu pelayanan	3.398
U4	Biaya/tarif	3.997
U5	Produk layanan	3.875
U6	Kompetensi pelaksana	3.769
U7	Perilaku pelaksana	3.780
U8	Penanganan Pengaduan, Saran & masukan	3.953
U9	Sarana dan prasarana	3.602

**IKM UNIT PELAYANAN : 94.43**

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

---

**DATA RESPONDEN**  
Tanggal 01 Januari 2023 sampai 30 Juni 2023

OPD : Kapanewon Imogiri

No Responden	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	-	-	-	-	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	-	-	-
19	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
20	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	-	-	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	-	-
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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-



171	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
172	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
173	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
174	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	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	-
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
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	-	-	-
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	
266	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
267	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
268	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
269	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
270	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
271	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
272	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
273	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
274	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
275	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
276	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
277	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	
278	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	
279	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	
280	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	
281	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
282	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
283	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	
284	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
285	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
286	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
287	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
288	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	
289	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	
290	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
291	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
292	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	
293	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
294	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
295	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
296	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	
297	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
298	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
299	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	
300	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	
301	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
302	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	
303	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	
304	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	
305	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
306	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
307	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
308	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	
309	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	
310	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	
311	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	
312	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	
313	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
314	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
315	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
316	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
317	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
318	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
319	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	
320	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	
321	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	
322	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
323	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	
324	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
325	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	
326	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	
327	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	
328	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
329	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
330	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
331	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
332	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
333	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
334	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	
335	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	
336	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	
337	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
JML	197	140	0	9	41	256	29	2	0	0	12	0	1	75	0	249	0	84	60	94	99

REKAP DATA RESPONDEN

A. JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	197	58.46
2	Perempuan	140	41.54
<b>Jumlah</b>		<b>337</b>	<b>100</b>

**B. UMUR**

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	52	32	84
3	25 - 35 Tahun	35	25	60
4	36 -45 Tahun	51	43	94
5	> 45 Tahun	59	40	99
<b>Total</b>		<b>197</b>	<b>140</b>	<b>337</b>

**C. PENDIDIKAN**

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	9	2.67
3	SLTP	41	12.17
4	SLTA	256	75.96
5	S-1	29	8.61
6	S-2	2	0.59
7	S-3	0	0
<b>Total</b>		<b>337</b>	<b>100</b>

**D. PEKERJAAN**

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	12	3.56
3	TNI	0	0
4	POLRI	1	0.3
5	Wiraswasta	75	22.26
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	249	73.89
<b>Total</b>		<b>337</b>	<b>100</b>





**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	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
6	4	3	3	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	3	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
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	
Snilai / unsur	72	66	62	72	72	72	66	68	70	
NRR / unsur	4.000	3.667	3.444	4.000	4.000	4.000	3.667	3.778	3.889	
NRR Tertbg /Unsur	0.444	0.407	0.383	0.444	0.444	0.444	0.407	0.420	0.432	
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>3.827</b>
										<b>95.679</b>

**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 :  $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur dibagi}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$   
 NRR tertimbang per unsur :  $\text{NRR per unsur} \times 0,11$

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	4.000
U2	Prosedur	3.667
U3	Waktu pelayanan	3.444
U4	Biaya/tarif	4.000
U5	Produk layanan	4.000
U6	Kompetensi pelaksana	4.000
U7	Perilaku pelaksana	3.667
U8	Penanganan Pengaduan, Saran & masukan	3.778
U9	Sarana dan prasarana	3.889

**IKM UNIT PELAYANAN : 95.68**

**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 Ijin Keramaian

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	3	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	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
Snilai / unsur	35	35	34	36	35	35	34	34	31	
NRR / unsur	3.889	3.889	3.778	4.000	3.889	3.889	3.778	3.778	3.444	
NRR Tertbg /Unsur	0.432	0.432	0.420	0.444	0.432	0.432	0.420	0.420	0.383	*) <b>3.815</b>
<b>IKM Unit pelayanan</b>										**) <b>95.370</b>

**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 :  $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur dibagi}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$   
NRR tertimbang per unsur :  $\text{NRR per unsur} \times 0,11$

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.889
U2	Prosedur	3.889
U3	Waktu pelayanan	3.778
U4	Biaya/tarif	4.000
U5	Produk layanan	3.889
U6	Kompetensi pelaksana	3.889
U7	Perilaku pelaksana	3.778
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.778
U9	Sarana dan prasarana	3.444

**IKM UNIT PELAYANAN : 95.37**

**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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
26	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
27	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
28	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
38	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
42	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
43	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Snilai / unsur	215	209	199	220	213	208	213	219	204	
NRR / unsur	3.909	3.800	3.618	4.000	3.873	3.782	3.873	3.982	3.709	
NRR Tertbg /Unsur	0.434	0.422	0.402	0.444	0.430	0.420	0.430	0.442	0.412	*) <b>3.838</b>
<b>IKM Unit pelayanan</b>										**) <b>95.960</b>

**Keterangan :**  
 U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan  
 NRR : Nilai rata-rata  
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat  
 \*) : Jumlah NRR IKM tertimbang

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.909
U2	Prosedur	3.800
U3	Waktu pelayanan	3.618
U4	Biaya/tarif	4.000

\*\*)  
NRR Per Unsur : Jumlah NRR Tertimbang x 25  
: Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi  
NRR tertimbang : NRR per unsur x 0,11  
per unsur

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>95.96</b>
-----------------------------	--------------

**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

---

U5	Produk layanan	3.873
U6	Kompetensi pelaksana	3.782
U7	Perilaku pelaksana	3.873
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.982
U9	Sarana dan prasarana	3.709

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

OPD : Kapanewon Imogiri  
UNIT PELAYANAN : Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Domisili Usaha untuk Organisasi/Perusahaan

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	0	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Snilai / unsur	8	8	8	8	8	4	8	8	8	
NRR / unsur	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	2.000	4.000	4.000	4.000	*)
NRR Tertbg /Unsur	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.222	0.444	0.444	0.444	<b>3.778</b>
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>94.444</b> **)

**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	2.000
U7	Perilaku pelaksana	4.000
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	4.000
U9	Sarana dan prasarana	4.000

**IKM UNIT PELAYANAN : 94.44**

**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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
Snilai / unsur	23	23	19	24	24	23	23	23	20	
NRR / unsur	3.833	3.833	3.167	4.000	4.000	3.833	3.833	3.833	3.333	
NRR Tertbg /Unsur	0.426	0.426	0.352	0.444	0.444	0.426	0.426	0.426	0.370	*) <b>3.741</b>
<b>IKM Unit pelayanan</b>										**) <b>93.518</b>

**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 :  $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur dibagi}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$   
NRR tertimbang per unsur :  $\text{NRR per unsur} \times 0,11$

**IKM UNIT PELAYANAN : 93.52**

**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	3.833
U2	Prosedur	3.833
U3	Waktu pelayanan	3.167
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	3.833
U9	Sarana dan prasarana	3.333

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

OPD : Kapanewon Imogiri  
UNIT PELAYANAN : Pelayanan Pengesahan Surat Pernyataan Belum 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	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
Snilai / unsur	8	8	6	8	8	8	8	7	7	
NRR / unsur	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.500	3.500	
NRR Tertbg /Unsur	0.444	0.444	0.333	0.444	0.444	0.444	0.444	0.389	0.389	*)
<b>IKM Unit pelayanan</b>										**) <b>94.444</b>

**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 :  $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$   
NRR tertimbang per unsur :  $\text{NRR per unsur} \times 0,11$

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	4.000
U2	Prosedur	4.000
U3	Waktu pelayanan	3.000
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	3.500
U9	Sarana dan prasarana	3.500

**IKM UNIT PELAYANAN : 94.44**

**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 Keringanan Biaya Listrik

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
Shilai / unsur	8	7	6	8	8	8	8	8	8	6	
NRR / unsur	4.000	3.500	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	
NRR Tertbg /Unsur	0.444	0.389	0.333	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.333	*)
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>3.722</b>	**) <b>93.055</b>

**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 :  $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur dibagi}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$   
NRR tertimbang per unsur :  $\text{NRR per unsur} \times 0,11$

**IKM UNIT PELAYANAN : 93.06**

**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	3.500
U3	Waktu pelayanan	3.000
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	3.000

**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	3	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
12	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
13	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
14	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
15	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
16	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
17	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Snilai / unsur	69	70	69	72	69	67	66	72	62	
NRR / unsur	3.833	3.889	3.833	4.000	3.833	3.722	3.667	4.000	3.444	
NRR Tertbg /Unsur	0.426	0.432	0.426	0.444	0.426	0.414	0.407	0.444	0.383	
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>3.802</b>
										<b>95.062</b>

**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	3.833
U2	Prosedur	3.889
U3	Waktu pelayanan	3.833
U4	Biaya/tarif	4.000
U5	Produk layanan	3.833
U6	Kompetensi pelaksana	3.722
U7	Perilaku pelaksana	3.667
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	4.000
U9	Sarana dan prasarana	3.444

**IKM UNIT PELAYANAN : 95.06**

**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	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Snilai / unsur	32	30	28	32	31	31	29	32	32	
NRR / unsur	4.000	3.750	3.500	4.000	3.875	3.875	3.625	4.000	4.000	
NRR Tertbg /Unsur	0.444	0.417	0.389	0.444	0.431	0.431	0.403	0.444	0.444	*) <b>3.847</b>
<b>IKM Unit pelayanan</b>										**) <b>96.180</b>

**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 :  $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$   
NRR tertimbang per unsur :  $\text{NRR per unsur} \times 0,11$

**IKM UNIT PELAYANAN : 96.18**

**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	3.750
U3	Waktu pelayanan	3.500
U4	Biaya/tarif	4.000
U5	Produk layanan	3.875
U6	Kompetensi pelaksana	3.875
U7	Perilaku pelaksana	3.625
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	U10
1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
6	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
10	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
11	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
12	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
15	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
19	3	4	3	4	4	0	3	4	4	3
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
21	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
22	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
23	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	4	4	0	4	4	3
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
28	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
29	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
30	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
31	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
38	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
39	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
41	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
42	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
45	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
59	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
60	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
61	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
63	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
64	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3

79	4	4	3	4	4	4	4	4	4
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3
83	4	4	3	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4
86	4	4	3	4	4	4	4	4	3
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4
88	4	4	3	4	4	4	4	4	3
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4
90	4	4	3	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4
92	4	4	3	4	4	4	4	4	4
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4
95	4	4	3	4	4	4	4	4	4
96	4	4	3	4	4	3	4	4	3
97	3	4	3	4	4	3	4	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99	4	3	3	4	3	4	4	4	3
100	4	4	3	4	3	4	4	4	3
101	4	4	3	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	4	4	3	4	4	4	4	4	4
104	4	4	3	4	4	4	4	4	4
105	4	4	3	4	4	4	4	4	4
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4
107	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108	4	4	3	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	3	3	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	4	4	4	3	4	3
112	4	4	3	4	4	4	4	4	3
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4
114	4	4	3	4	4	4	4	4	3
115	4	4	3	4	4	4	4	4	4
116	4	3	3	4	4	4	3	4	4
117	4	4	3	4	4	4	4	4	4
118	4	3	3	4	4	4	4	4	4
119	4	3	3	4	4	4	4	4	4
120	4	3	3	4	4	4	4	4	4
121	4	3	3	4	4	4	4	4	4
122	4	4	3	4	4	4	4	4	4
123	4	3	3	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	3
126	4	4	3	4	4	4	3	4	4
127	4	4	4	4	4	0	4	4	3
128	4	3	3	4	4	3	3	4	3
129	4	3	3	4	4	3	3	4	3
130	4	3	3	4	4	3	3	4	3
131	4	3	3	4	4	3	3	4	3
132	4	3	3	4	4	3	3	4	3
133	4	3	3	4	4	3	3	4	3
134	4	3	3	4	4	3	4	4	3
135	4	3	3	4	4	3	3	4	3
136	4	3	3	4	4	3	3	4	3
137	4	3	3	4	3	3	3	3	3
138	4	3	3	4	4	3	3	3	3
139	4	3	3	4	4	3	3	4	3
140	4	3	3	4	3	3	3	4	3
141	4	3	3	4	3	4	4	4	3
142	4	3	3	4	3	4	4	4	3
143	4	3	3	4	4	0	4	4	3
144	4	3	3	4	4	3	3	3	3
145	4	3	3	4	4	3	3	3	3
146	4	3	3	4	4	3	3	3	3
147	4	4	3	4	4	3	3	4	3
148	4	3	3	4	4	3	4	4	3
149	4	4	3	4	3	3	4	4	4
150	4	3	3	4	0	3	4	4	3
151	4	3	3	4	4	3	3	4	3
152	4	4	3	4	4	4	4	4	4
153	4	4	3	4	4	4	4	4	3
154	4	4	3	4	4	4	4	4	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	3	4	4	4	4	4	4
157	4	4	3	4	4	4	4	4	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	3	4	4	4	4	4	4
163	4	4	3	4	4	4	4	4	3
164	4	4	3	4	4	4	4	4	4

165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
176	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
181	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
182	4	3	3	4	4	3	0	4	4	3
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Snilai / unsur	715	677	603	739	711	688	694	733	655	
NRR / unsur	3.865	3.659	3.259	3.995	3.843	3.719	3.751	3.962	3.541	
NRR Tertbg /Unsur	0.429	0.407	0.362	0.444	0.427	0.413	0.417	0.440	0.393	*) <b>3.733</b>
<b>IKM Unit pelayanan</b>										**) <b>93.318</b>

**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 :  $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur dibagi}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$   
NRR tertimbang per unsur :  $\text{NRR per unsur} \times 0,11$

**IKM UNIT PELAYANAN : 93.32**

**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	3.865
U2	Prosedur	3.659
U3	Waktu pelayanan	3.259
U4	Biaya/tarif	3.995
U5	Produk layanan	3.843
U6	Kompetensi pelaksana	3.719
U7	Perilaku pelaksana	3.751
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.962
U9	Sarana dan prasarana	3.541

**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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	3	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	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	3	4	
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	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	3	4	4	4	4	4	4	
22	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
23	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
24	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
25	4	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	3	
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Snilai / unsur	115	112	100	116	115	114	114	116	107	
NRR / unsur	3.966	3.862	3.448	4.000	3.966	3.931	3.931	4.000	3.690	
NRR Tertbg /Unsur	0.441	0.429	0.383	0.444	0.441	0.437	0.437	0.444	0.410	*)
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>3.866</b>
										**) <b>96.647</b>

**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 :  $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur dibagi}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$   
 NRR tertimbang per unsur :  $\text{NRR per unsur} \times 0,11$

**IKM UNIT PELAYANAN : 96.65**

**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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.966
U2	Prosedur	3.862
U3	Waktu pelayanan	3.448
U4	Biaya/tarif	4.000
U5	Produk layanan	3.966
U6	Kompetensi pelaksana	3.931
U7	Perilaku pelaksana	3.931
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	4.000
U9	Sarana dan prasarana	3.690

### **3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM**





Gambar 1

Petugas Pelayanan sedang memberikan arahan kepada Pengguna layanan untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat melalui link dan atau barcode SKM



Gambar 2

Petugas Pelayanan sedang memberikan arahan kepada Pengguna layanan untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat melalui link dan atau barcode SKM



# PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL KAPANEWON IMOIRI

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦤꦺꦤ꧀ꦲꦩꦺꦴꦂꦶ

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 IMOIRI KABUPATEN BANTUL NOMOR 52 /kpts/img/II/2023

### T E N T A N G PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KAPANEWON IMOIRI KABUPATEN BANTUL TAHUN 2023

#### PANEWU IMOIRI KABUPATEN BANTUL

- Menimbang :
- 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;
  - bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

- Mengingat :
- 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 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Kapanewon.

#### MEMUTUSKAN :

- Menetapkan: KEPUTUSAN PANEWU IMOIRI TENTANG TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KAPANEWON IMOIRI TAHUN 2023

- KESATU : Membentuk Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 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 2023 pada Kapanewon Imogiri.
- KELIMA : Keputusan Panewu ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Imogiri

Pada tanggal : 2 Januari 2023



PANEWU, ↓

SLAMET SANTOSA, S.IP

Rebina Tk. I / IV.b

NIP. 19731226 199311 1 001

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 IMOIRI  
 NOMOR: 51/kpts/img/1/2023  
 TANGGAL : 2 Januari 2023  
 TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN  
 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
 KAPANEWON IMOIRI KABUPATEN BANTUL  
 TAHUN 2023

SUSUNAN PERSONALIA TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
 KAPANEWON IMOIRI KABUPATEN BANTUL TAHUN 2023

NO	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1.	Penanggung Jawab	Panewu
2.	Ketua	Panewu Anom
3.	Sekretaris	Kepala Jawatan Pelayanan Umum
4.	Anggota	1. Kepala Jawatan Sosial
		2. Kepala Jawatan Kemakmuran
		3. Kepala Jawatan Keamanan
		4. Kepala Jawatan Praja
		5. Kasubbag. Program dan Keuangan
		6. Kasubbag. Umum dan Kepegawaian
		7. Pengadministrasi Umum pada Jawatan Pelayanan Umum
		8. Pengadministrasi Umum pada Jawatan Keamanan
		9. Analis Program Pembangunan pada Jawatan Kemakmuran
		10. Pramu Bhakti pada subbagian. Umum dan Kepegawaian
		11. Arsiparis
		12. PHL pada Jawatan Praja
		13. PHL pada Jawatan Sosial


  
 PANEWU, f

SLAMET SANTOSA, S.IP

Pembina Tk. I / IV.b

NIP. 19731226 199311 1 001

## **4. Laporan FKP Hasil SKM**



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
KAPANEWON IMOIRI

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦤꦼꦮꦺꦤ꧀ꦲꦩꦺꦴꦂꦶ

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

Imogiri, 10 Juli 2023

Nomor : 005 / B.000.8.3.4 / 0001  
Sifat : Penting  
Lamp : -  
Hal : Undangan

Kepada Yth.  
Sdr. 1. Panewu Anom  
2. Ka.Jawatan se-Kap.Imogiri  
3. Kasubbag. se-Kap Imogiri  
4. Lurah se-Kap.Imogiri  
5. Operator Dukcapil Kap.Imogiri  
6. Ketua TP.PKK Kap.Imogiri  
7. TKPK  
10. TKSK  
11. Koord.PKH  
12. ....  
di-  
Imogiri

Mengharap kehadiran Saudara besok pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 12 Juli 2023  
Pukul : 13.00 WIB sd selesai  
Tempat : Aula Kapanewon Imogiri  
Acara : Evaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat tentang  
Pelayanan Publik Semester I Tahun 2023

Demikian atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terimakasih.

  
KAPANEWON IMOIRI  
SLAMET SANTOSA, S.IP  
Pembina Tk.I / IV.b  
NIP. 19731226 199311 1001



# PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL KAPANEWON IMOIRI

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤꦠꦸꦭꦏꦏꦤꦺꦮꦺꦤ꧀ꦲꦩꦺꦴꦂꦶ

Alamat : Ngancar, Karangtalun, Imogiri Bantul Kode Pos 55782

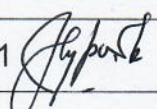





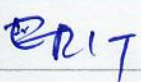


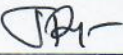

Telepon : (0274) 6460652, Email : kec.imogiri@bantulkab.go.id

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


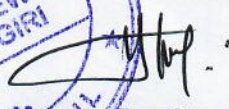
## DAFTAR HADIR

Hari / Tanggal : Rabu / 12 Juli 2023  
Jam : 13.00 WIB  
Tempat : Aula Kapanewon Imogiri  
Acara : Rapor Evaluasi Hasil UKM Semester I  
Th. 2023 Kapanewon Imogiri

NO	NAMA	ALAMAT	JABATAN	TANDA TANGAN
1	BOTRO MANTAJI	Kal. Srikaji	Ulu-Ulu	1
2	MARJANO	Giriwojo	.	2
3	Sri wahni	Kal. Karangtalu	.	3
4	widi karyanto	Srikawojo	.	4
5	ponrai	wukirsari	PKK.	5
6	NGATIRAH	SELOPAMIRO	UKM.	6
7	MUFIDAH	Karang tengah	.	7
8	Henry R	Kap. Imogiri	Kawat Pelum	8
9	SULASIRI	IMOIRI	.	9
10	Dahani	Kebonagung	UKM batik	10
11	Tri rukmi	Imogiri	.	11
12	Dwi Yanti +	PSMD	PLD	12
13	Siti MULYANINGSIH	IMOARI	PK.	13
14	Muli Basri	Karangtalun	Komitawo	14
15	Muyuwiryo	Thale Imogi	Thale	15
16	Agas	Slup	Sen	16
17	Murniati. W.	Kap. Imogiri	PA	17
18	Ruswanto	Kap Imogiri	Kawat Pond	18
19	M Yoga Marlani	Kal. Wukirsari	Carik	19

NO	N A M A	ALAMAT	JABATAN	TANDA TANGAN
21	Pun'yuli Purwanti	Ginirejo	Lurah	21 
22	Yuday W	Imogiri	Kor	22 
23	Dewi Intan	Imogiri	Staf	23 
24	Afnan Damar M	Imogiri	Staf	24 
25	Etri M	Pkt Imogiri	Kor	25 
26	Suharsi	Bundesma	Direktur	26 
27		Kal Karyo		27 
28	Turseno	Kal Karangahayu	Ulu-Ulu	28 
29	Triyono	PLD Imogiri	PLD	29 
30	Budi K	Imogiri	Kawat Kur.	30 
31				31
32				332
33				33
34				34
35				35
36				36
37				37
38				38
39				39
40				40

Mengetahui :

 AN RANEWO  
 Ka. Jawatan Pelay. Umum  
  
**Henny Rosfita, S.ST**  
 NIP. 19800529 200003 2.001



## LAPORAN HASIL KEGIATAN

Hari /tanggal : Rabu, 12 Juli 2023  
Pukul : 13.00 WIB sd selesai  
Tempat : Aula Kapanewon Imogiri  
Acara : Evaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Publik Kapanewon Imogiri Semester I Tahun 2023

Hasil :

- I. Kegiatan Evaluasi Hasil SKM Semester I Tahun 2023 dibuka oleh Panewu Anom Kapanewon Imogiri, dihadiri oleh 30 peserta berasal dari Pejabat Struktural Kapanewon Imogiri, Lurah, Pendampin, TP. PKK serta warga sebagai pengguna layanan.
- II. Pada Forum ini, Kepala Jawatan Pelayanan Umum menyampaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Kapanewon Imogiri dengan hasil angka 94.43 predikat A "Sangat Baik".  
Dari 9 unsur penilaian SKM juga disampaikan 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 3,40.
    2. Sarana Prasarana Layanan mendapatkan nilai 3,60 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 4,00
    2. Pengelolaan Pengaduan mendapatkan nilai 3,95 menempati posisi nilai tertinggi kedua,
    3. Persyaratan mendapatkan nilai 3,89 menempati posisi tertinggi ketiga
- III. Beberapa permasalahan yang diungkapkan diungkapkan oleh Peserta Forum yang membutuhkan perhatian penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut :
  - "waktu pelayanan kurang cepat, dan warga seringkali harus bolak balik ke Kapanewon".
  - "Sarana Prasarana Pelayanan Kapanewon masih kurang lengkap, di Ruang laktasi belum tidak ada colokan listrik dan kursi, di Ruang Pelayanan belum ada fasilitasi untuk Cas HP, dan usulan warga agar disediakan lemari pendingin untuk air minum."
  - "Prosedur pelayanan dengan online untuk pelayanan adminduk bagi sebagian warga 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 dianalisis 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.
  - Untuk layanan cetak KTP el, agak lama jadinya. Proses cetak KTP el terkendala karena keterbatasan blangko, Info dari Disdukcapil menerangkan bahwa ketersediaan blangko KTP dari Pemerintah Pusat (Dirjen Kependudukan dan Capil Kemendagri) menipis, dan 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, dan adanya usulan disediakan lemari pendingin untuk minum Tamu Pengguna layanan, hal ini mungkin disebabkan karena cuaca semester I Tahun 2023 lumayan cukup panas, sedangkan AC di Ruang Pelayanan tidak cukup dingin sehingga membuat tamu merasa kurang nyaman.
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 dll melalui aplikasi"
- IV. Saran dan Masukan dari peserta Forum mengenai Hasil SKM sebagai berikut :
  - Agar Jam Istirahat tetap buka, personil diatur jadwalnya
  - Warga Masih banyak kurang familiar dan bingung tentang pengajuan online pengurusan Adminduk melalui Aplikasi Dukcapil Smart Bantul, agar ada sosialisasi
  - Kebersihan ruangan agar ditingkatkan
  - Agar kapanewon sering mengadakan Pameran untuk membantu Pemasaran Produk UKM Warga
  - Agar Fasilitasi Ruang Tunggu Ramah Anak
  - Agar ada lemari pendingin (showcase) untuk minum pengguna layanan

- Agar ada Penambahan Fasilitas di Ruang Laktasi seperti colokan listrik, Kursi
- AC di ruang pelayanan kurang dingin
- Ada pelayanan khusus untuk warga yang belum bisa pengajuan online
- Ruang Parkir ditata ulang
- Sosialisasi Standar pelayanan

V. Adapun Rencana Tindak Lanjut dalam rangka upaya untuk meningkatkan pelayanan publik Kapanewon Imogiri pada Tahun 2023, 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.	Juli - Des 2023	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum
		Sosialisasi adanya sarana komunikasi Fast Respon melalui WA Centre Layanan Kapanewon melalui kanal media sosial yang ada	Juli - Des 2023	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.	Juli- Des 2023	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, Akte Kelahiran	Jan – Des 2023	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	Jan – Des 2023	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum
		Meningkatkan sosialisasi / info-info terupdate tentang kebijakan adminduk melalui media sosial / kanal publik yang ada.	Jan – Des 2023	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum

Pelapor,



Henny Rosfita, SST



Gambar

kegiatan Evaluasi Hasil SKM Semester I Tahun 2023 Kapanewon Imogiri

Tanggal 12 Juli 2023

Nama: MUFIDAH

Alamat: Mojorejo. RT01. Karang Tengah. Imogiri.

⇒ Untuk Pelicayan mungkin ~~kurang~~ ~~set~~ - ~~set~~. Sudah cukup.

⇒ Mohon untuk sering mengadakan ~~ita~~ pameran  $\hat{=}$  dari semua Pengrajin yang ada di Imogiri.

⇒ Untuk pemasaran produk yang ada di Imogiri mohon untuk membantu pemasarannya.

Sulastri

Kunaw

Kemarin mengurus perubahan KTP alhamdulillah pelayanan dari pihak kepanewon bagus, saya yg kurang sanggup menggunakan handphone dibantu oleh petugas dari kepanewon.

good

1. Suherman

Alamat: Karangtalun, Imogiri, Banjul.

Usulan

1. Adanya tempat / ruang tunggu ramah Anak (taman)

2. Pknis shift jaga pelayanan di jam istirahat.

3. Sarana pelayanan gratis

Botro Raharjo

1. Jam istirahat tetap buka.  
bisa dgn mekanisme jadwal istirahat di jadwal tiap personil. di etur sehingga tdk bersamaan.  
Sebagian istirahat dan sebagian tetap piket

Wesidi Kriyanto

Dofondan, Sriluwo.

- pelayanan tamu

Name: MARJONO

Alamat: Banyuwangi, Girirejo, Imogiri

Masalah pindah penduduk / KK yang melalui online.  
Warga kami kurang familiar jadi ~~hanya~~ masih bingung.

Saran: sosialisasi ke warga melalui ~~di~~ kalurahan / rt.

Bagaimana caranya.

NGATIRAH

PUTAT, SELOPAMURO, IMOGIRI

- PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN
- KEBERSIHAN KURANG
- KURANGNYA KESOSIALISASI KEPADA MASYARAKAT

Nama = Tri Mulyani

Alamat = Tegalkembang RT 01, Imogiri .

Pendambahan Fasilitas di ruang laktasi  
kursi, colokan listrik, AC ruang dingin .

### Saran .

1. Saya kira sudah cukup baik
2. Untuk Cempil parkir mungkin di tata ulang
3. Kalaupun bisa ada pendopo yang megah.

Si wahini  
Karangtamu .

- Pelayanan . sangat memuaskan .
- Sarana dan prasarana cukup .
- prosedur untuk sistim online . banyak masyarakat .  
yang belum bisa . mohon . ada . pelayanan khusus .  
agar semua tertera .