

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TAHUN 2022**



**KAPANEWON JETIS
KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
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	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
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.....	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	
1. SK Tim Penyusun SKM	
2. Hasil Pengolahan Data	

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 Jetis Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta, 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 Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Bantul nomor 02 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kabupaten Bantul.

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 administrasi yang telah diberikan oleh Kapanewon Jetis 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 atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kapanewon Jetis Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kapanewon Jetis Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang linknya dikirimkan secara online kepada pengguna layanan, alamat linknya adalah : *skm.bantulkab.go.id*. atau *http://bit/layananjelis*. 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. Untuk Unit Pelayanan Kapanewon Jetis juga sesuai dengan Peraturan Bupati Bantul Nomo 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kapanewon Jetis 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

Waktu pengumpulan data dilakukan setiap hari oleh pengguna layanan yang menerima link kuesener dari petugas setelah mendapatkan pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya akan dapat dilihat pada aplikasi skm.bantulkab untuk admin. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri secara santai bisa di masa saja kapan saja atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu untuk laporan saat ini selama satu tahun 2022. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (Dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	8

2.	Pengumpulan Data	2 Januari – 20 Desember 2022	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	22 – 30 Desember 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	20 Januari 2022	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kapanewon Jetis Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kapanewon Jetis Kabupaten Bantul dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak 5800 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 720 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 720 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	349	49%
		Perempuan	343	48%
2	Pendidikan	SD Ke bawah	-	
		SLTP	77	11%
		SLTA	437	61%
		DIII	-	
		SI	116	17%
		S2	-	
3	Pekerjaan	PNS	53	8%
		TNI/ POLRI	25	4%
		SWASTA	-	
		WIRUSAHA	47	7%
		LAINNYA	577	81%
4	Jenis Layanan	Dispensasi Nikah	28	4%
		Pengesahan Ijin Keramaian	13	2%
		Keringanan listrik	2	1%
		Pengesahan Proposal	89	13%
		Pengesahan Rusunawa	4	1%
		Pengesahan KP4	24	1.72%
		Pindah Datang	10	2%
		Pindah Mutasi	18	3%
		Pelayanan SKW	55	7.9%
		Pelayanan SKCK	110	16%
		Pelayanan SKTM	59	9%
	Pelayanan Umum	312	44%	

1.2 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	3,588	3,428	3,492	3,928	3,771	3,739	3,858	3,668	3,846
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,55 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur terendah dari 9 (Sembilan) Unsur Layanan yaitu
 - a. Unsur Prosedur memperoleh nilai rata-rata yaitu 3,428
 - b. Unsur Waktu Pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,492
 - c. Unsur Persyaratan memperoleh nilai rata-rata 3,588.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - a. Unsur Biaya/tarif memperoleh nilai rata-rata 3,928
 - b. Unsur Perilaku Pelaksana memperoleh nilai rata-rata 3,858
 - c. Unsur Sarana Prasarana, memperoleh nilai rata-rata 3,46

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, dan melalui Rapat Forum Pelayanan dan Paparan Hasil SKM Kapanewon Jetis Tahun 2022 diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Melakukan sosialisasi mengenai jenis layanan kepada warga masyarakat tentang cara mendapatkan pelayanan secara online.
- Menempel tata cara atau prosedur mendapatkan pelayanan beserta syarat-syarat dokumen yang harus dilengkapi.
- Standart Pelayanan diperlukan penyesuaian terhadap waktu penyelesaian produk layanan.
- Pelayanan yang sudah baik agar dipertahankan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari pelayanandi Kapanewon Jetis dapat digambarkan sebagai berikut :

- Secara umum pelayanan di Kapanewon Jetis sudah berjalan baik, namun karena pelayanan yang dilakukan di Kapanewon sebagian besar adalah administrasi kependudukan sehingga warga masyarakat tahunya pengurusan administrasi kependudukan menjadi kewenangan kapanewon, padahal

sebenarnya Kapanewon hanya sebatas menerima berkas dan memverifikasi saja sedangkan kewenangan dan tanggung jawab penyelesaiannya ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Pada tahun 2022 ini ada anomali data pada Kartu Keluarga bagi penerima bantuan social. Hal ini menyebabkan warga masyarakat beramai-ramai membenahi Kartu Keluarga. Sehingga di kapanewon ada penumpukan berkas antrian membenahan Kartu Keluarga. Ada kurang lebih 4000 Kartu Keluarga yang harus dibenahi datanya, masing-masing kepala keluarga dengan kasus berbeda, sehingga dibutuhkan dokumen pendukung yang berbeda-beda pula. Hal ini juga yang mengakibatkan warga harus mengantri panjang di Unit Pelayanan Kapanewon Jetis.

Blanko KTP E yang terbatas jumlahnya pada akhir tahun 2022 juga menjadi masalah bagi warga masyarakat yang akan mencari KTP E. Warga harus menunggu lama (tidak ada kepastian) untuk dapat dicetak KTP E. Sebagai pengganti KTP E Disdukcapil mencetak Surat Keterangan (SUKET).

- Petugas layanan secara rutin diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan evaluasi dan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Kegiatan Paparan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Kapanewon Jetis, Tahun 2022 sudah dilaksanakan pada Hari Selasa 6 Desember 2022. Pada acara tersebut disampaikan jenis-jenis layanan yang ada di kapanewon Jetis dan Standar Pelayanannya. Dan layanan-layanan apa saja yang Kapanewon hanya sebatas menerima dan memverifikasi, namun wewenang dan penyelesaiannya menjadi tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Kapanewon Jetis sudah dilakukan dengan sangat baik dan agar terus ditingkatkan pelayanannya di setiap unsur layanan. Pimpinan seyogyanya selalu memberikan motivasi kepada para petugas pelayanan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan pelayanan prima.

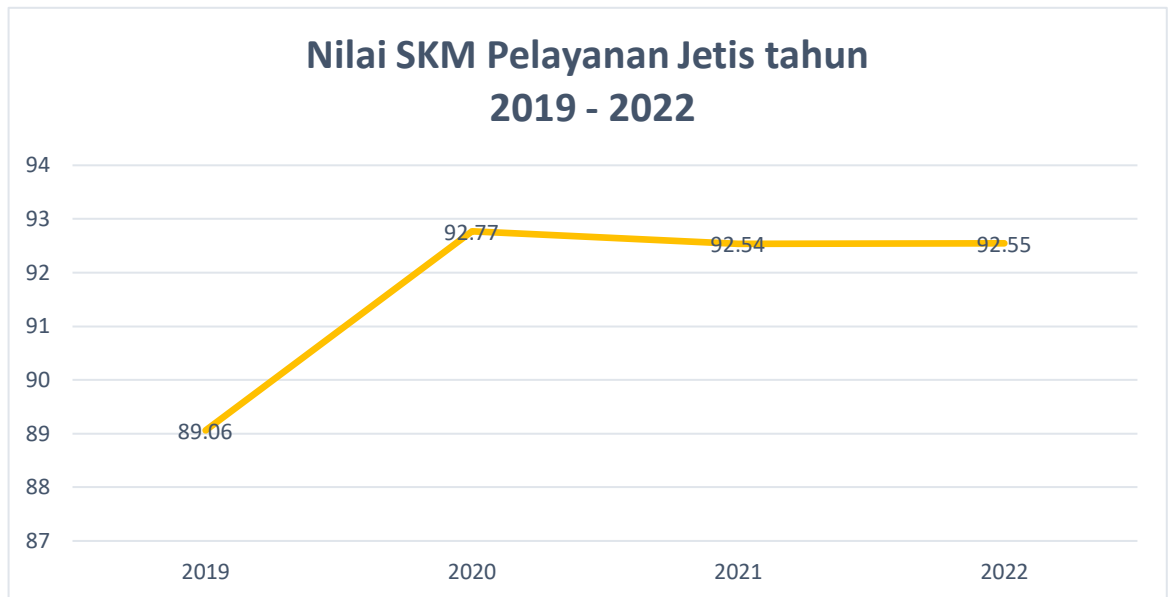
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	- Melakukan Sosialisasi jenis - jenis layanan yang ada di Kapanewon Jetis dengan Standar Pelayanannya, supaya tidak bias dengan jenis layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul					Kapanewon Jetis
2	Waktu Pelayanan					√	
2	Persyaratan						

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 Jetis Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang cukup signifikan pada tahun 2019 dari nilai IKM 89,06 menjadi 92,77 pada tahun 2020 kemudian ada penurunan sedikit pada tahun 2021 menjadi 92,54 dan pada tahun 2022 nilai ikm 92,55. Demikianlah gambaran nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Kapanewon Jetis dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 meskipun terjadi fluktuasi atau naik turun namun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat masih dalam kategori Sangat Baik (A).


BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Tahun 2022, dapat peroleh gambaran sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Jetis Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,55. Namun demikian perlu upaya perbaikan terus menerus di semua urusan guna mempertahankan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur Pelayanan, Waktur Layanan, serta Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif , Perilaku Pelaksana, Sarana Prasarana.

Jetis, 6 Januari 2023

PANEWU,

ANWAR NUR FAHRUDIN, S.STP,M.Eng
Pembina Tk I , IV/b
NIP.197910051998101002



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL

KAPANEWON JETIS

Alamat : Jln Manding-Imogiri Km 12 Bantul Kode Pos : 5578,
Telp. 0274 367509 ext 826
Email: kec.jetis@bantulkab.go.id; Website: <http://www.kec-jetis.bantulkab.go.id>

KEPUTUSAN PANEWU JETIS KABUPATEN BANTUL

NOMOR 34 TAHUN 2022 TENTANG PERUBAHAN PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KAPANEWON JETIS KABUPATEN BANTUL TAHUN 2021

PANEWU JETIS

- Menimbang : a. Bahwa penyelenggaraan pelayanan Publik dituntut untuk semakin meningkat, sejalan dengan keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, murah, aman dan nyaman;
- b. Bahwa kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan public dapat diketahui melalui penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, dan huruf b maka perlu menetapkan Keputusan Panewu Jetis tentang Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kapanewon Jetis;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta;
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/I/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara Nomor 11S/KEP/M.PAN/I/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/I/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey k
Kepuasan Masyarakat;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN PANEWU JETIS TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KAPANEWON JETIS.
- KESATU : Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kapanewon Jetis dengan susunan dan personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran Keputusan Panewu ini.
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana diktum KESATU adalah sebagai berikut :
- a. Menghimpun data melalui questioner kepada masyarakat;
 - b. Mengolah data berdasarkan questioner yang telah dikumpulkan;
 - c. Menghitung Survey Kepuasan masyarakat (SKM) terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Jetis;

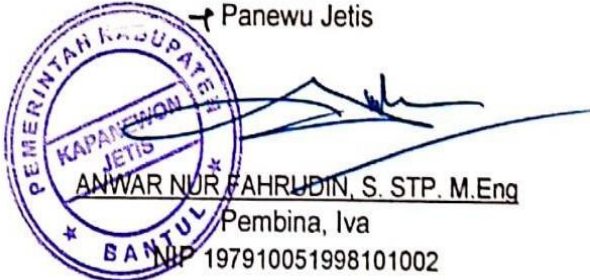
- d. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Mengevaluasi kinerja pelayanan public (PATEN) di Kapanewon Jetis;
- f. Membina unsur-unsur yang terkait dalam pelayanan kepada masyarakat

KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai ditetapkan
Keputusan Panewu Jetis ini dibebankan kepada
Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten
Bantul

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada saat ditetapkan;

Ditetapkan di : Jetis 30 Mei 2021

↑ Panewu Jetis



ANWAR NUR FAHRUDIN, S. STP. M.Eng
Pembina, Iva
NIP 197910051998101002

LAMPIRAN KEPUTUSAN PANEWU JETIS

KABUPATEN BANTUL

NOMOR : 34 Tahun 2022

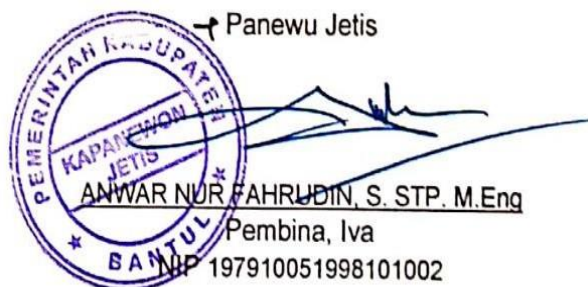
TANGGAL : 30 Mei 2022

SUSUNAN PERSONALIA
TIM PEMBINA PENYUSUNAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DI KAPANEWON JETIS KABUPATEN BANTUL

NO.	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Dalam Dinas	Keterangan
1.	Penanggung jawab	Panewu Jetis	
2.	Ketua Pelaksana	Panewu Anom	
3.	Sekretaris	Kawat Pelayanan Umum	
		Kasubbag Umum, Kepeg &Aset	
		Staf Pelayanan Umum	
4.	Anggota	Kawat Kemakmuran	
		Kawat Sosial	
		Kawat Keamanan	
		Kawat Praja	
		Kasubbag Program, Keuangan	

Jetis, 30 Mei 2022

→ Panewu Jetis



ANWAR NUR FAHRUDIN, S. STP. M.Eng
Pembina, Iva
NIP 197910051998101002

LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON JETIS
ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭ꧀ꦗꦺꦠꦶꦱ

Alamat: Kertan, Sumberagung, Jetis, Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta
Kode Pos 55781 Telepon : (0274) 367509 ext 826
Posel: kec.jetis@bantulkab.go.id, Laman: <http://www.kec.jetis.bantulkab.go.id>

Jetis, 1 Desember 2022

Nomor: 005 / 01146

Lamp. :

Hal : **UNDANGAN**

Kepada :

Yth. Bpk/Ibu/Sdr.....

1. Lurah.....

2. Dukuh.....


3.

Di Jetis

Dengan ini kami mengharap kehadiran Bapak/Ibu/Saudara pada acara yang akan diselenggarakan besuk pada :

H a r i : Selasa
T a n g g a l : 6 Desember 2022
J a m : 09.00 WIB
T e m p a t : Pendopo Kapanewon Jetis
A c a r a : Pemaparan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Kapanewon Jetis Tahun 2022.

Demikian atas perhatian dan kehadiran Bapak/Ibu/Saudara disampaikan terima kasih.

 Ditandatangani secara elektronik oleh:
ANWAR NUR FAHRUDIN, S.STP., M.Eng
Pembina TK I, IVb
NIP. 197910051998101002



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON JETIS**

Kapanewon Jetis

Alamat : Jalan Mending – Imogiri, Kertan, Sumberagung, Jetis, Bantul,
Daerah Istimewa Yogyakarta, Telepon (0274)367509 ext. 826
KodePos 55781, Posel : kec.jetis@bantulkab.go.id
Laman : <http://www.kec-jetis.bantulkab.go.id>

DAFTAR HADIR

Hari/tanggal : Selasa, 6 Desember 2022
Tempat : Pendopo Kapanewon Jetis
Acara : Pemaparan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Kap. Jetis

No.	NAMA	INSTANSI / ALAMAT	TANDA TANGAN
1.	BUDISAMUDRA	CELANGAH	1.
2.	Mudji	Pataloo	2.
3.	Eta Sunyoto	CANDEN	3.
4.	Diyah priomo	Canden	4.
5.	Johanes	Kabale	5.
6.	Sumardiono	Kumbutan	6.
7.	Ani Rini Furiawan	Boto / Patakr	7.
8.	Kahono	Tj. for	8.
9.	Suharyono	Sumberagung	9.
10.	SUNARYO	CANDEN	10.
11.	Jumal Kir	Karang Snd	11.
12.	Widodo	Cembang	12.
13.	Muhammad	Sondur	13.
14.	Subanto	Pj oglib	14.
15.	Hermawan	Kembangsono	15.
16.	Suhiana	Panjangjito	16.
17.	Sudiyati	Canden	17.
18.	Elisabeth Emi P-	Canden Gata	18.
19.	Widodo	Canden	19.
20.	Dwi Nurrohmah	Canden Dekayan	20.
21.	JUMEDI	Samboragat	21.
22.	Bambas D	Samboragat	22.
23.	Jaya Cemerdi	Tambora	23.
24.	Rizka Ufami Putri	Canden	24.
25.	Artio Meifita	Sumberagung	25.

NOTULEN PELAKSANAAN KEGIATAN

Hari : Selasa
Tanggal : 6 Desember 2022
Jam : 09.00 WIB
Acara : Paparan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Kapanewon Jetis
Tahun 2022
Tempat : Ruang Rapat Kantor Kapanewon Jetis

Jalannya acara :

1. Acara dihadiri oleh Panewu Jetis Bapak Anwar Nur Fahrudin, S.STP, M.Eng sekaligus memberikan pengarahan.
2. Disampaikan jenis-jenis layanan yang ada di Kapanewon Jetis dan Standart Pelayanannya.
3. Pelayanan dilakukan dengan ramah yaitu salam senyum sapa agar masyarakat merasa senang dimudahkan, aman dan nyaman.
4. IKM yang bagus akan diperoleh jika penyelenggara pelayanan dapat melakukan pelayanan secara prima
5. Paparan Hasil SKM disampaikan oleh Kepala Jawatan Pelayanan Umum. (Terlampir)
6. Nilai IKM kapanewon Jetis per 1 Desember 2022 adalah 92,47 (sangat memuaskan).
7. Saran dari peserta yang hadir agar pelayanan di kapanewon Jetis dipertahankan atau ditingkatkan.
8. Nilai IKM tahun 2022 akan dinilai sampai dengan akhir Desember 2022.

Notulis



Wiji Septiyani

Kegiatan Paparan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
dan Forum Konsultasi Publik Tahun 2022
Selasa, 6 Desember 2022 di Pendopo kapanewon Jetis



76	3	4	4	4	4	3	4	3	4
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	4	3	4
79	3	3	3	4	3	3	4	3	4
80	3	4	3	4	3	3	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	4	4	4
82	3	3	3	4	3	4	4	3	4
83	3	3	3	3	3	3	4	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	4	4	3	3	4	4	4
86	3	3	3	4	3	4	4	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	3	4	2	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	3
91	3	3	3	4	4	4	4	4	4
92	4	3	4	4	3	4	4	4	4
93	3	3	4	4	3	4	4	3	4
94	3	4	4	4	4	4	4	3	3
95	4	4	4	4	4	3	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	2	4
100	4	4	4	4	4	4	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	3	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	3
103	4	3	4	0	4	4	4	3	4
104	3	4	4	4	4	4	4	0	4
105	3	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	3
109	3	3	3	3	3	3	3	2	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	4	3	4	3	3	4	4	4
113	3	4	3	4	3	3	4	4	4
114	3	4	3	4	3	4	4	4	4
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	4	3	4	4	4	4	4	4
117	4	3	4	4	3	3	3	4	4
118	4	3	4	4	3	3	3	4	4
119	3	3	3	3	3	3	4	3	4
120	3	3	3	4	4	4	3	3	4
121	4	4	3	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	3
123	4	4	4	4	3	4	3	4	3
124	4	4	4	4	3	4	4	4	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	3	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	3	4
128	4	4	3	4	4	4	4	4	4
129	3	4	4	4	4	4	4	4	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	4	3	4	4	4	4	4	4
132	4	4	3	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	3	4	4	4	3
134	4	4	4	4	4	4	4	3	3
135	4	4	4	4	3	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	3	4	4	4	4	3	4
138	4	4	0	4	4	4	4	4	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	3
140	4	4	3	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	3	4
142	4	4	3	4	4	4	4	4	3
143	3	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	0	4	4	3	3
145	3	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	3	4	4	4	4	4	3
147	4	4	3	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	3	4
149	3	4	4	4	4	4	3	4	4
150	4	4	3	4	4	4	4	4	3
151	3	4	4	4	4	4	3	4	4
152	3	3	4	4	0	4	4	4	4
153	3	3	4	4	4	4	4	4	4
154	4	3	3	4	4	4	4	4	4
155	3	3	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	0	4	0	4	4	4	3
157	4	4	4	4	4	4	4	4	3
158	4	3	3	4	4	4	4	4	4
159	3	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	4	3	4	4	4	4	4	4
161	4	0	3	4	4	4	4	4	4
162	0	4	3	4	4	4	4	4	4
163	4	4	3	4	4	4	4	4	4

251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	3	3	4	3	3	3	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	3	3	3	4	3	3	3	3	3
257	4	4	4	4	4	4	3	3	3
258	4	4	4	4	4	3	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	3	4	4	4	4	4	4
261	4	4	3	4	4	3	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	3	4	3
263	4	3	4	4	4	4	4	4	4
264	3	4	4	4	4	4	4	4	4
265	3	3	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	3	4	4	4
267	4	4	4	4	4	3	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	3	4	4	4	4
272	4	4	3	4	4	3	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	3	4	4
274	3	3	3	4	4	4	4	4	3
275	3	3	4	4	3	3	4	3	4
276	3	3	4	4	4	4	4	3	4
277	3	3	3	4	4	4	4	4	4
278	4	3	3	3	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	3	4	4	4	3	4	4	4
281	4	4	4	4	3	3	4	4	4
282	4	4	3	4	4	4	4	4	4
283	4	3	3	0	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	3	4	0	4
285	4	4	4	4	4	3	4	4	4
286	3	3	0	4	4	4	4	4	4
287	4	3	3	4	4	4	4	4	4
288	4	3	3	4	4	4	4	4	4
289	3	3	3	4	4	4	4	4	4
290	4	4	3	4	4	3	3	4	4
291	3	4	3	4	4	4	4	3	4
292	3	3	3	4	4	4	4	4	4
293	4	4	3	4	4	3	4	4	4
294	4	4	3	4	4	4	4	4	4
295	4	3	3	4	4	4	4	3	4
296	3	3	3	4	4	4	4	4	3
297	4	4	3	4	4	4	4	4	4
298	3	3	4	3	4	4	4	4	3
299	4	4	3	4	4	3	4	3	4
300	3	3	4	4	4	4	4	4	4
301	3	3	4	4	4	4	3	4	4
302	4	3	3	4	4	3	4	4	4
303	3	3	3	3	4	4	4	4	4
304	3	3	3	4	4	4	4	3	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	3
306	4	3	3	4	4	4	4	3	4
307	3	4	4	4	4	4	4	3	4
308	4	3	3	4	4	4	4	3	4
309	4	3	4	4	4	4	4	4	4
310	3	3	3	4	3	4	4	0	4
311	3	3	3	4	4	4	4	4	4
312	4	3	3	4	4	4	4	4	3
313	4	3	4	4	4	3	4	4	4
314	3	3	3	4	4	4	4	4	4
315	3	4	4	4	4	4	4	4	4
316	3	3	3	4	4	3	4	4	4
317	4	3	4	4	4	3	4	4	4
318	4	3	4	4	3	4	4	4	4
319	4	3	3	4	4	4	3	3	4
320	3	3	3	4	4	3	4	0	4
321	3	3	3	4	4	4	4	3	4
322	3	4	4	4	4	4	4	4	4
323	4	3	4	4	4	3	4	4	4
324	3	4	4	4	4	4	3	4	4
325	4	4	3	4	3	4	4	3	4
326	4	3	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	3	4
328	3	3	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	3	4	3	4	4	3	4
330	4	3	3	4	3	4	4	4	4
331	3	4	4	4	4	3	4	4	4
332	4	3	4	4	4	4	3	4	4
333	4	3	4	4	3	4	4	4	4
334	3	3	3	4	3	4	4	4	4
335	4	4	3	4	4	0	4	3	4
336	4	3	3	4	4	4	4	0	4
337	4	3	3	4	4	4	4	3	4
338	3	4	3	4	4	4	3	4	4

339	3	4	4	4	4	4	4	3	3
340	4	4	3	4	4	4	4	4	4
341	3	4	4	4	4	4	3	4	4
342	4	4	4	4	3	4	4	4	4
343	4	3	4	4	4	3	4	4	4
344	3	3	4	4	4	4	4	3	4
345	4	3	4	4	4	4	4	0	4
346	4	4	4	4	3	4	4	4	4
347	3	3	4	4	4	4	4	3	4
348	4	3	4	4	4	4	4	3	4
349	3	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	3	3	4	4	4	4	4	4
351	4	4	3	4	4	4	4	4	4
352	3	4	3	4	4	3	4	3	4
353	4	3	4	4	4	4	3	4	4
354	3	3	4	4	3	4	4	4	4
355	3	4	3	4	4	3	4	4	4
356	3	4	3	4	4	4	3	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	3	3
358	3	4	4	4	3	4	4	4	4
359	4	4	4	4	3	4	3	4	4
360	3	3	3	3	3	3	3	3	4
361	3	4	3	4	4	3	4	4	4
362	3	4	3	4	4	4	4	3	4
363	4	3	4	4	3	3	4	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	4	4	4	4	4	4	3
367	4	4	4	3	4	3	4	3	4
368	4	4	4	4	4	4	4	3	3
369	4	4	3	4	4	4	4	3	4
370	4	3	3	4	4	4	4	4	4
371	4	3	4	4	4	4	4	4	4
372	3	4	4	4	4	4	4	3	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	3
374	4	4	4	4	4	4	3	4	4
375	4	4	4	4	3	4	4	3	4
376	3	3	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	3	4	4	3	4	4	4
378	4	3	3	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4	3	4	3
380	4	4	4	4	4	3	4	4	4
381	4	3	4	4	4	4	4	4	4
382	4	3	4	4	4	4	0	4	3
383	4	3	4	4	4	4	4	4	3
384	3	4	3	4	4	4	4	3	4
385	4	3	4	4	4	3	4	4	4
386	3	4	4	4	3	4	4	4	4
387	4	4	4	4	3	3	4	3	3
388	3	4	3	4	4	4	4	4	4
389	4	4	4	4	4	3	4	4	3
390	3	3	4	4	4	4	4	3	4
391	4	4	4	4	3	3	4	4	4
392	3	3	3	4	4	4	4	4	4
393	4	3	3	4	4	3	4	4	4
394	3	3	3	4	4	4	4	3	4
395	4	3	4	4	4	3	4	4	4
396	4	4	4	4	4	4	3	4	3
397	3	3	4	4	4	4	3	4	4
398	3	4	4	4	4	3	4	4	4
399	4	4	4	4	3	4	4	3	4
400	4	4	3	4	4	4	4	0	3
401	4	3	4	4	4	4	4	4	3
402	3	3	3	4	4	4	4	4	4
403	4	3	3	4	4	4	4	3	4
404	4	3	3	4	4	4	3	4	4
405	4	3	4	4	4	3	4	4	4
406	4	3	4	4	4	4	4	3	4
407	3	4	4	4	4	3	4	4	4
408	4	4	3	4	4	4	4	4	3
409	4	3	4	4	4	3	4	4	4
410	4	3	3	4	4	4	4	3	4
411	4	4	3	4	4	4	4	4	3
412	4	3	3	4	4	3	4	4	3
413	4	4	4	4	4	4	4	4	3
414	4	3	3	4	4	4	4	4	4
415	3	4	4	4	4	4	4	3	4
416	3	3	3	4	4	4	4	4	4
417	4	3	3	4	3	4	4	4	4
418	4	3	3	4	4	4	4	3	4
419	4	4	3	4	4	4	4	4	4
420	3	4	4	4	3	3	4	4	4
421	0	3	4	4	4	3	4	4	4
422	4	4	3	4	4	3	4	4	4
423	4	3	4	4	3	4	4	4	4
424	4	3	3	4	4	4	4	4	4
425	4	4	4	4	4	4	4	3	4
426	3	4	3	4	4	3	4	4	4

427	4	4	3	4	4	4	3	4	4
428	4	4	3	4	3	4	4	4	4
429	3	4	3	4	4	4	4	4	4
430	4	3	3	4	4	4	4	4	3
431	4	3	4	4	4	4	4	4	4
432	4	3	3	4	4	4	4	3	4
433	4	3	3	4	3	4	4	4	4
434	4	4	4	4	3	4	4	4	3
435	3	4	4	4	4	3	4	4	4
436	4	3	4	4	4	4	4	3	4
437	4	3	4	4	4	3	4	4	4
438	4	4	3	4	4	3	4	4	4
439	4	4	3	4	4	4	4	3	4
440	4	3	4	4	4	4	4	4	4
441	4	4	4	4	4	3	4	4	3
442	3	3	4	4	4	4	3	3	4
443	3	4	4	4	4	4	4	3	4
444	3	4	4	4	4	4	3	4	4
445	4	3	4	4	4	3	4	4	4
446	4	3	4	4	4	3	4	4	4
447	4	4	4	4	4	3	4	4	3
448	3	3	4	4	4	4	4	4	4
449	4	3	4	4	4	3	4	4	3
450	3	4	4	4	4	3	4	3	4
451	3	3	3	4	4	4	4	4	3
452	4	4	4	4	4	4	4	4	4
453	3	3	4	4	4	4	4	4	4
454	3	3	3	4	4	4	4	4	4
455	3	4	4	4	4	4	3	4	4
456	4	3	4	4	4	3	4	4	4
457	4	3	4	4	3	4	4	4	4
458	3	4	3	4	4	4	4	4	3
459	4	3	3	4	4	4	3	4	4
460	3	3	4	4	4	3	4	4	4
461	4	4	4	4	3	4	4	4	4
462	4	3	4	4	4	4	3	4	4
463	4	3	4	4	4	4	4	4	4
464	4	3	4	4	4	3	4	4	4
465	4	3	3	4	4	4	4	4	4
466	4	3	3	4	4	3	4	4	4
467	4	3	3	4	3	4	4	4	4
468	3	4	3	4	3	4	4	4	4
469	3	4	4	4	3	3	4	4	4
470	4	4	3	3	4	4	3	4	4
471	4	3	3	4	4	4	4	3	4
472	4	3	3	4	4	4	4	4	4
473	4	3	4	4	4	4	4	4	3
474	3	3	4	4	4	3	4	4	4
475	4	4	4	4	4	4	4	4	3
476	4	4	4	4	4	3	4	4	4
477	3	3	3	4	4	3	4	3	4
478	3	3	3	4	4	4	4	4	3
479	4	3	3	4	4	4	4	3	4
480	3	3	4	4	3	4	4	3	4
481	4	3	3	4	3	4	4	4	4
482	4	3	4	4	4	3	4	4	4
483	4	2	3	4	4	4	4	4	4
484	3	3	3	4	4	4	4	4	4
485	4	3	3	4	4	4	4	4	4
486	4	4	3	4	4	4	3	4	4
487	3	3	3	4	4	4	4	4	4
488	4	3	3	4	4	3	4	4	4
489	4	4	3	4	3	4	4	4	3
490	4	3	4	4	4	4	4	4	4
491	4	3	4	4	3	4	4	4	3
492	4	4	3	4	4	4	4	4	4
493	4	3	3	4	4	3	4	4	4
494	4	3	3	4	4	4	4	4	4
495	4	4	4	4	3	4	4	4	4
496	4	3	3	4	4	4	4	3	0
497	4	3	4	4	4	4	3	4	4
498	4	3	3	4	3	4	3	4	4
499	4	3	4	4	4	3	4	4	3
500	3	3	4	4	4	4	4	3	4
501	3	4	4	3	3	4	4	3	4
502	4	3	4	4	4	3	4	4	4
503	3	3	3	4	4	4	4	4	4
504	3	3	3	4	4	4	4	4	4
505	4	3	4	4	4	4	4	4	4
506	3	4	3	4	4	3	4	4	4
507	4	4	3	4	4	4	3	4	4
508	4	3	3	4	4	4	4	4	3
509	4	3	4	4	3	4	3	4	4
510	4	3	4	4	4	4	4	4	4
511	3	3	3	4	4	4	4	4	3
512	4	3	4	4	4	4	4	3	3
513	4	3	3	4	4	4	4	3	4
514	4	3	3	4	4	3	4	4	4

515	4	3	4	3	4	4	3	3	4
516	4	3	4	3	4	4	4	4	4
517	3	3	3	4	4	4	4	4	3
518	4	3	3	4	4	4	4	3	4
519	4	3	3	4	4	4	4	4	4
520	4	4	3	4	4	3	4	4	4
521	4	3	4	4	3	4	3	4	4
522	3	4	3	4	4	3	4	4	4
523	3	3	3	4	4	4	4	4	4
524	4	3	3	4	3	4	4	3	4
525	4	3	4	4	4	3	4	4	4
526	3	3	4	4	4	4	4	4	3
527	3	3	4	4	4	4	4	3	4
528	3	3	3	4	4	3	4	4	4
529	4	3	4	4	4	4	4	4	3
530	4	3	3	4	3	4	4	4	4
531	4	3	4	4	3	4	4	4	4
532	4	3	3	4	4	4	3	4	4
533	4	3	4	4	4	3	4	4	4
534	4	3	3	4	4	4	4	3	4
535	4	3	4	4	4	4	4	4	3
536	3	3	4	4	4	4	4	3	4
537	3	3	3	4	4	4	4	4	3
538	4	3	3	4	4	3	4	4	4
539	3	3	4	4	4	4	4	4	4
540	3	3	4	4	4	4	4	4	3
541	4	3	4	4	0	3	4	0	4
542	4	3	4	4	4	4	4	4	4
543	4	3	4	4	4	3	4	4	4
544	3	3	4	4	4	3	4	4	4
545	3	4	4	4	4	4	4	4	4
546	3	3	4	4	4	4	4	4	4
547	3	3	4	4	4	4	4	4	3
548	4	4	4	4	4	3	4	4	4
549	4	3	3	4	4	4	4	4	4
550	4	3	0	4	4	4	3	4	4
551	3	3	3	4	4	4	4	4	4
552	4	3	3	4	4	4	4	3	4
553	4	4	4	4	4	4	4	3	4
554	3	3	3	4	4	4	4	4	4
555	4	4	4	4	3	4	4	4	4
556	4	3	4	4	4	4	4	3	4
557	3	3	4	4	4	4	4	4	4
558	4	3	4	4	3	4	4	4	4
559	3	2	3	4	4	4	4	4	4
560	3	3	3	4	4	4	4	4	4
561	3	4	3	4	4	4	4	3	4
562	4	3	4	4	4	3	4	4	4
563	4	3	3	4	4	4	4	4	3
564	3	4	4	4	4	3	4	4	4
565	3	4	4	4	4	3	4	3	4
566	3	3	4	4	4	4	4	3	4
567	4	3	3	4	4	4	4	3	4
568	4	3	3	4	4	4	4	4	3
569	4	3	4	4	4	4	3	4	4
570	3	3	4	4	0	4	4	3	4
571	4	3	4	4	4	4	4	3	4
572	3	3	4	4	4	3	4	3	4
573	4	4	4	4	4	4	4	3	4
574	4	4	3	4	4	4	4	3	4
575	3	4	4	4	3	4	3	3	4
576	3	4	4	4	4	4	4	4	4
577	3	4	4	4	3	4	4	4	4
578	4	4	4	4	4	4	4	4	4
579	4	3	4	4	3	4	4	4	4
580	4	3	4	4	4	4	3	4	4
581	4	4	4	4	4	3	3	3	4
582	4	3	4	4	4	4	4	3	4
583	4	3	4	4	4	4	4	3	4
584	4	4	4	4	3	4	3	3	4
585	3	4	4	4	3	4	4	3	4
586	4	3	4	4	4	4	4	3	4
587	4	3	4	4	3	4	4	3	4
588	4	3	4	4	3	3	4	4	4
589	4	3	4	4	3	4	4	3	4
590	4	4	4	4	4	4	4	3	4
591	4	3	4	4	4	4	4	4	4
592	3	4	4	4	3	4	4	4	4
593	4	4	4	4	4	4	4	4	3
594	4	3	4	4	3	4	4	4	4
595	3	4	4	4	4	3	4	4	3
596	3	4	3	4	4	4	4	3	4
597	3	4	4	4	4	3	4	4	4
598	3	3	3	4	4	4	4	3	4
599	4	3	3	4	4	4	4	4	4
600	3	3	3	4	4	4	3	4	4
601	4	3	4	4	3	4	4	4	4
602	3	4	3	4	4	4	4	3	4

603	4	3	3	4	3	4	4	4	4
604	4	3	3	4	4	4	3	4	4
605	4	3	3	4	3	4	4	3	4
606	4	3	4	4	3	3	4	4	4
607	4	3	4	4	4	4	3	4	4
608	4	4	3	4	3	4	4	3	4
609	0	3	3	4	4	4	4	3	4
610	4	3	3	4	4	3	4	4	3
611	4	3	3	4	4	4	4	4	4
612	3	3	3	4	4	4	4	0	3
613	3	3	4	4	4	4	3	4	4
614	3	4	4	4	3	3	4	4	4
615	4	3	4	4	4	3	4	4	4
616	3	4	3	4	3	4	4	4	3
617	4	3	3	4	3	4	4	4	4
618	3	3	3	4	4	4	4	3	4
619	4	3	3	4	4	4	4	4	4
620	4	4	4	4	4	4	4	3	4
621	4	4	3	4	4	4	4	4	4
622	3	4	3	4	4	4	3	4	4
623	3	3	3	4	4	4	3	4	4
624	4	4	3	4	4	3	4	4	4
625	3	3	4	4	4	4	4	3	4
626	4	3	4	4	3	4	4	4	4
627	3	3	4	4	4	4	4	4	3
628	4	3	4	4	4	4	4	4	3
629	4	3	4	4	4	3	4	4	4
630	3	4	3	4	4	4	4	3	4
631	3	3	4	4	4	3	4	4	4
632	4	3	4	4	4	4	3	4	4
633	3	3	4	4	4	3	3	4	4
634	4	3	3	4	4	4	4	3	4
635	4	3	4	4	4	4	4	4	3
636	4	3	3	4	3	4	4	4	4
637	4	4	3	4	4	4	4	3	4
638	3	3	3	4	4	3	4	4	4
639	4	3	3	4	4	4	4	4	3
640	4	2	3	4	4	4	4	4	4
641	4	2	3	4	4	4	4	4	4
642	4	4	3	4	4	4	4	3	4
643	4	3	3	4	4	4	4	4	4
644	4	3	4	4	4	4	4	4	4
645	4	3	4	4	4	4	4	4	4
646	3	3	4	4	4	4	4	3	4
647	4	3	4	4	4	3	4	4	4
648	4	4	4	4	4	3	4	3	4
649	4	3	4	4	4	4	4	3	4
650	3	3	4	4	4	4	4	4	4
651	4	3	3	4	4	4	4	3	4
652	4	3	4	4	4	4	3	4	4
653	4	4	4	4	4	4	4	3	4
654	3	4	3	4	4	3	4	4	4
655	4	3	4	4	4	4	3	4	4
656	4	3	4	4	4	3	4	4	4
657	4	4	3	4	3	4	4	4	4
658	3	3	3	4	4	3	4	4	4
659	3	3	4	4	4	4	3	4	4
660	4	4	4	4	4	4	3	4	3
661	3	3	4	4	4	4	4	3	4
662	3	4	3	4	4	4	4	4	4
663	4	3	4	4	4	3	4	4	4
664	0	3	3	4	3	4	4	4	4
665	4	3	4	4	4	3	4	4	4
666	4	3	4	4	4	4	4	4	4
667	4	3	4	4	4	3	4	4	4
668	3	4	4	4	4	4	4	4	3
669	3	3	3	4	4	3	4	4	4
670	4	3	3	4	4	3	4	3	4
671	4	3	3	4	3	4	4	4	4
672	4	3	3	4	4	3	4	4	4
673	4	3	3	4	4	3	4	4	4
674	4	3	3	4	4	4	4	4	4
675	3	4	3	4	4	3	4	4	4
676	3	4	4	4	4	4	4	4	3
677	4	3	3	4	4	3	4	4	4
678	3	3	4	4	4	4	4	4	4
679	4	3	3	4	4	3	4	4	4
680	4	3	4	4	3	4	4	4	4
681	4	3	3	4	4	3	4	4	4
682	4	3	4	4	4	4	3	4	4
683	4	3	3	4	4	4	4	4	4
684	4	3	3	4	4	4	4	3	4
685	3	3	3	4	4	4	4	4	4
686	3	3	3	4	4	4	4	4	4
687	4	4	4	4	3	4	3	4	4
688	4	4	3	4	3	4	3	4	4
689	4	3	3	4	4	4	3	4	4
690	3	3	3	4	3	4	4	4	4

691	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
692	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
693	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
694	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
695	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
696	3	3	4	0	3	4	4	4	4	
697	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
698	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
699	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
700	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
701	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
702	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
703	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
704	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
705	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
706	0	3	4	4	4	3	4	4	4	
707	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
708	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
709	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
710	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
711	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
712	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
713	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
714	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
715	4	3	4	4	0	4	4	3	4	
716	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
717	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
718	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
719	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
720	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
Snilai / unsur	2583	2468	2514	2828	2715	2692	2778	2641	2769	
NRR / unsur	3.588	3.428	3.492	3.928	3.771	3.739	3.858	3.668	3.846	
NRR Tertbg /Unsur	0.399	0.381	0.388	0.436	0.419	0.415	0.429	0.408	0.427	
IKM Unit pelayanan										3.702
										92.546

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 : 92.55

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	3.588
U2	Prosedur	3.428
U3	Waktu pelayanan	3.492
U4	Biaya/tarif	3.928
U5	Produk layanan	3.771
U6	Kompetensi pelaksana	3.739
U7	Perilaku pelaksana	3.858
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.668
U9	Sarana dan prasarana	3.846