



LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JANUARI – SEPTEMBER 2021**

**BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KABUPATEN BANTUL**

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	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	7
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner	11
2. SK Tim SKM	11
3. Hasil Pengolahan Data SKM	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintahan, dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, yang ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintahan. Mengingat fungsi utama aparaturnya adalah melayani kepentingan masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan.

Sebagaimana diamanatkan dalam 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan 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.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Untuk mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan yang dilaksanakan di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
- b. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan sekaligus mengukur tingkat kepuasan penerima layanan melalui kuesioner sebagai alat pengukur kinerja pemberi layanan.
- c. Sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui kekurangan/ kelemahan Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul sebagai penyelenggara pelayanan publik
- d. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul.

Tujuan survey kepuasan masyarakat adalah:

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survey dimaksud. Susunan tim penyusun SKM sebagai pada tabel berikut, sedangkan surat keputusan selengkapnya tercantum dalam Lampiran 2.

Tabel 1. Susunan Tim Penyusun SKM

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1.	Drs. Didik Warsito, M.Si	Ketua	Plt. Kepala Badan
2.	Dra. Endang Rachmawati, M.M	Sekretaris	Sekretaris
3.	Ismiana Nurhayati, S.H	Anggota	Plt. Kasubag PKA
4.	Novita Retno Angga, S.STP	Anggota	Staf
5.	Setiyo	Anggota	Staf
6.	Riska Ristina Jati	Anggota	Front Office

2.2 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan kepada ASN Pemerintah Kabupaten Bantul yang datang untuk mengurus suatu pelayanan khususnya di bidang kepegawaian pada saat jam pelayanan, mulai bulan Januari hingga September Tahun 2021.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu Pelayanan** : 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 Layanan** : 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.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Kemudian hasil pengisian kuesioner akan diinputkan kedalam aplikasi skm.bantulkab.go.id oleh petugas pelayanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk periode tahun 2021 dilaksanakan mulai bulan Januari sampai dengan bulan September tahun 2021.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jumlah layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan berdasarkan pendapat morgan dan Krejcie (1970). Kabupaten Bantul telah menentukan rata-rata responden disetiap OPD yaitu 330 per semester. Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan telah menetapkan jumlah responden untuk triwulan 3 sebanyak 751 responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

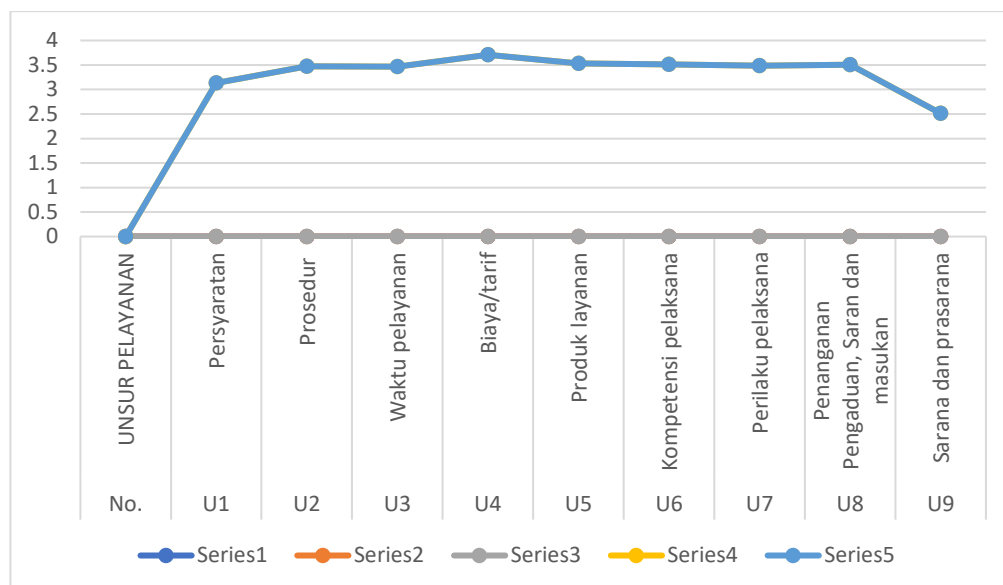
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 751 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	469	62.45%
		PEREMPUAN	282	37.55%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0.16%
		SLTP	4	0.63%
		SLTA	92	14.42%
		SI	322	32.92%
		S2	331	51.88%
3	PEKERJAAN	PNS	694	92.41%
		TNI	4	0.53%
		POLRI	3	0.4%
		WIRASWASTA	5	0.67%
		SWASTA	0	0%
		LAINNYA	45	5.99%
4	UMUR	< 25 Th	149	19.84%
		25 - 35 Th	242	32.22%
		36 - 45 Th	190	25.3%
		> 45 Th	170	22.64%
		Tidak Diisi	0	0%

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	3.132	3.47	3.46	3,70	3.53	3.51	3.48	3.50	2.51
IKM Unit Layanan	84.23 (B Baik)								



Gambar 1. Hasil Rata-Rata IKM Per Unsur Pelayanan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2.514. Selanjutnya unsur persyaratan yang mendapatkan nilai 3.132 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga unsur waktu pelayanan termasuk unsur terendah ketiga dengan nilai 3.463.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3.707, selanjutnya unsur produk layanan dengan nilai 3.534 dan unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 3.513.

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

- Setelah dilakukan pengkajian terhadap unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu pada unsur U9 (Sarana dan Prasarana), namun pada pengisian dalam sistem aplikasi skm.bantulkab.go.id akumulasi nilai antara U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan) dan U9 (Sarana dan Prasarana) tersebut terbalik. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa yang mendapatkan nilai terendah adalah U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan). untuk U8 itu sendiri setiap pengguna layanan telah diberikan kebebasan untuk memberikan pertanyaan, kritik, saran dan masukan melalui telepon kantor BKPP dan beberapa aplikasi, seperti dalam WA Admin BKPP, email BKPP serta website Lapor Bantul. Namun bisa jadi tidak semua pengguna layanan mengetahui akan hal tersebut, oleh karena itu beberapa pengguna layanan memberikan nilai rendah pada Unsur U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan) tersebut.
- Responden yang melakukan pengisian belum paham tentang persyaratan pelayanan di BKPP dan perlunya waktu dalam memproses setiap layanan.
- Produk layanan yang diberikan berhubungan dengan instansi eksternal, sehingga BKPP tidak bisa memprediksi waktu penyelesaian.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

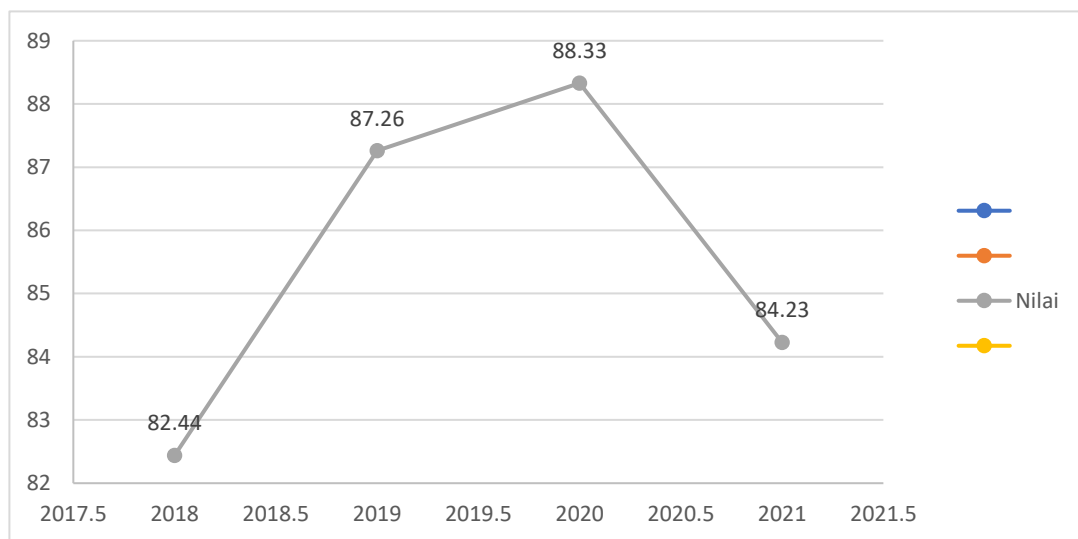
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kerjasama yang baik antara pemberi dan pengguna layanan.	√	√	√	√	Sekretariat
		memberikan akses kepada pengguna layanan untuk melakukan komunikasi, saran dan masukan melalui email bidang dan WA Call pada masing-masing bidang yang ada di BKPP					Semua Bidang
2	Persyaratan	Sosialisasi dan komunikasi terhadap pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan kepegawaian.	√	√	√	√	Sekretariat
3	Waktu Pelayanan	Pemberitahuan kepada pengguna layanan bahwa produk layanan di BKPP berhubungan dengan instansi eksternal dalam penyelesaiannya.	√	√	√	√	Semua Bidang
		Koordinasi lebih lanjut dengan instansi eksternal.					Semua Bidang

1.1 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 Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2020 pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul, sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan yang cukup signifikan, namun tetap masuk dalam kategori “BAIK”. Semoga hasil yang diperoleh dapat lebih memicu dan memacu semangat kinerja Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan yang terbaik, untuk Bantul yang lebih maju dan sejahtera.

BAB V

KESIMPULAN

Dari kuesioner yang telah terisi, dan dikumpulkan selama kurun waktu satu periode dari bulan Januari hingga September Tahun 2021 selanjutnya diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi skm.bantulkab.go.id dengan memasukkan data isian ke dalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9). Proses dan analisis data dilakukan sesuai petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga terstandarisasi secara nasional dan juga berdasarkan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Bantul.

Dari hasil olah data SKM periode Januari-September Tahun 2021, dengan jumlah kuesioner 751, Dapat dilihat dari tabel dan grafik pada bab sebelumnya bahwa, dengan nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur 3,369 dan jumlah nilai IKM Unit Pelayanan 84.23, disimpulkan bahwa kategori mutu pelayanan Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul adalah B dengan kinerja pelayanan Baik. Jika dilihat dari nilai rata rata (NRR), unsur (U9) Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2.514.

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Bantul, Oktober 2021

Plt. Kepala

Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan



Drs. Didik Warsito, M.si
NIP. 196309151990031008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA LAYANAN.....DINAS.....

Tanggal Survei : -

Jam Survei : ☐ 08.00 – 15.30

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Usia :Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ SWASTA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(Misal : Konsultasi, Permohonan data. dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) dengan jenis layanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) di Kantor kami.	P*)
	a. Sangat sesuai	4
	b. Sesuai	3
	c. Kurang sesuai	2
	d. Tidak Sesuai	1
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/langkah-langkah /alur pengurusan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. di Kantor Kami.	
	a. Sangat mudah	4
	b. Mudah	3
	c. Kurang mudah	2
	d. Tidak mudah	1
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. Di Kantor Kami.	
	a. Sangat cepat	4
	b. Cepat	3
	c. Kurang cepat	2
	d. Tidak cepat	1
4.	Apakah saudara tahu bahwa pelayanan di kantor kami gratis .	
	a. Tahu	4
	b. Agak tahu	3
	c. Kurang tahu	2
	d. Tidak tahu	1
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Sangat sesuai	4
	b. Sesuai	3
	c. Kurang sesuai	2
	d. Tidak sesuai	1
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pemohon.	
	a. Sangat mampu	4
	b. Mampu	3
	c. Kurang mampu	2
	d. Tidak mampu	1
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
	a. Sangat sopan dan ramah	4
	b. Sopan dan ramah	3
	c. Kurang Sopan dan Kurang ramah	2
	d. Tidak sopan dan tidak ramah	1
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll)	
	a. Sangat baik/sangat nyaman	4
	b. Baik / nyaman	3
	c. Kurang baik/kurang nyaman	2
	d. Tidak baik/tidak nyaman	1
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang media pengaduan dan penanganan pengaduan (melalui kotak aduan, SMS center, dll) dari pengguna layanan.	
	a. Ada dan dikelola / ditangani dengan baik	4
	b. Ada dan dikelola/ditangani kurang maksimal	3
	c. Ada tetapi tidak dikelola	2
	d. Tidak ada	1

2. SK Survey Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

ꦧꦤ꧀ꦏꦺꦒꦮꦮꦶꦤ꧀ꦥꦺꦤꦢꦶꦏꦶꦤ꧀ꦥꦺꦭꦠꦶꦃꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤꦠꦸꦭ

Jalan Robert Wolter Monginsidi 1 Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711
Telepon. (0274) 367509 extensi : 419, 457, 466, 467, Faksimile (0274) 6462101
Laman: <http://asn.bantulkab.go.id>; Posel : bkpp@bantulkab.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KABUPATEN BANTUL

NOMOR : 28 / BKPP / 2021

T E N T A N G
TIM ANALISIS DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN
BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KABUPATEN BANTUL TAHUN ANGGARAN 2021

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KABUPATEN BANTUL

- Menimbang : a. bahwa agar kualitas pelayanan Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul dapat diukur, perlu dilaksanakan Kegiatan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat
- b. bahwa untuk kelancaran Kegiatan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul Tahun Anggaran 2019 dipandang perlu membentuk dan menetapkan Tim Analisis dan Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
- c. bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu, cakap serta bertanggung jawab terhadap pelaksanaan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut, perlu ditetapkan dalam bentuk Surat Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 15 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008
4. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah
5. Undang-undang Nomor : 6 Tahun 2008, tentang Pedoman evaluasi penyelenggaraan pemerintah daerah
6. Undang-undang Nomor : 25 th. 2009 tentang Pelayanan Publik
7. Peraturan Pemerintah RI Nomor : 39 Tahun 2006 Tentang Tata cara pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan

8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
9. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
10. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : EP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah
13. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul
14. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 14 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bantul Tahun Anggaran 2021
15. Peraturan Bupati Bantul Nomor 128 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul;
16. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Bantul.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul tentang Penunjukan Tim Analisis dan Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul Tahun Anggaran 2021

Pertama : Tim Analisis dan Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul Tahun Anggaran 2021, dengan Susunan dan Personalia sebagaimana tersebut dibawah ini:

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1.	DANU SUSWARYANTA, SH	Ketua	Kepala Badan
2.	Dra. ENDANG RACHMAWATI, MM	Sekretaris	Sekretaris
3.	ISMIANA NURHAYATI, SH	Anggota	Plt Kasubag PKA
4.	NOVITA RETNO ANGGA, S.STP	Anggota	Staf
5.	SETIYO	Anggota	Staf
6.	RISKA RISTINA JATI	Anggota	Front Office

Kedua : Tugas dan Tanggung jawab Tim Analisis dan Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah mengkoordinasikan,

mengevaluasi dan melaporkan kualitas pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul dalam bentuk Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Ketiga Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan pada DPA Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul Tahun Anggaran 2021.

Keempat Keputusan ini dinyatakan berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan selesainya Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Terpadu Program / Kegiatan Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bantul dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bantul

Pada tanggal : 04 Januari 2021



DANI SUSWARYANTA, SH
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19610506 198603 1 015

Salinan Keputusan ini disampaikan Kepada Yth. :

1. Kepala Inspektorat Wilayah Kabupaten Bantul
2. Kepala BKAD Kabupaten Bantul.
3. Yang bersangkutan, untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.
4. Pertinggal.

3. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

OPD : Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan

ALAMAT : Jl. RW. Monginsidi No. 1 Bantul 55711

Tlp/Fax. : (0274) 367509

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	4	3	3	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
5	3	3	4	4	3	4	3	4	4
6	4	4	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	3	4	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	4	3	4	3	3	4	4	4
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	4	3	4	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	4	4	3	4	4	4
17	3	3	3	4	4	4	3	4	4
18	4	3	3	4	3	4	3	4	4
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	3	4	4	3	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	4	4	4	4	4	4	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	4	3	4	3	4	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	3	4	3	4	3	3	4
31	3	3	4	4	4	4	3	4	4
32	4	3	4	4	3	4	4	4	4
33	3	3	3	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4
35	3	3	4	4	3	3	3	4	4

36	3	3	3	4	3	4	4	4	4
37	4	3	4	4	4	3	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	3	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	4	4	3	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	3	4	3	4	3	3	4
44	3	4	3	4	3	4	3	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	4	4	4	3	4	4	4
49	3	3	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	3	3	4
52	4	4	3	4	4	3	3	3	4
53	3	3	4	4	3	3	4	4	4
54	3	3	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	4	4	4	4	3	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	4	4	4	4	4	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	4	4	3	4	4	3	4
64	3	3	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	4	3	4	3	3	3	4	4
69	3	4	3	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	4	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	4	3	3	4	3	4	3	4	4
79	4	4	3	4	3	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	4	3	4	4	3	3	4	3	4
82	3	4	4	4	3	4	4	4	3

83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	3	3	4	3	3	4	4	4
85	3	3	3	4	3	4	4	4	4
86	3	4	3	4	3	3	4	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	2	4	3	3	4	3	4
90	3	3	3	4	3	3	4	4	4
91	3	4	3	4	4	4	4	4	4
92	3	4	3	4	4	3	4	4	4
93	3	3	3	4	3	3	4	3	4
94	3	3	3	4	4	3	4	3	4
95	3	3	3	4	4	3	4	3	4
96	3	3	3	4	4	3	4	3	4
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4
98	4	4	3	4	4	3	4	4	4
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	4	4	3	3	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	3	2	3	4	3	3	4	4	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	1	1	1	4	1	1	1	1	1
119	1	1	1	4	1	1	1	1	1
120	1	1	1	4	1	1	1	1	1
121	1	1	1	4	1	1	1	1	1
122	1	1	1	4	1	1	1	1	1
123	1	1	1	4	1	1	1	1	1
124	1	1	1	4	1	1	1	1	1
125	1	1	1	4	1	1	1	1	1
126	1	1	1	4	1	1	1	1	1
127	1	1	1	4	1	1	1	1	1
128	1	1	1	4	1	1	1	1	1
129	1	1	1	4	1	1	1	1	1

130	4	1	1	4	1	1	1	1	1
131	1	1	1	1	1	1	1	1	1
132	1	1	1	1	4	1	2	1	1
133	1	1	1	1	1	1	1	1	1
134	1	1	1	1	1	1	1	1	1
135	1	1	1	1	1	1	1	1	1
136	1	1	1	1	1	1	1	1	1
137	1	1	1	4	1	1	1	1	1
138	1	1	1	1	1	1	1	1	1
139	1	1	1	1	1	1	2	1	1
140	1	1	1	1	1	1	1	1	1
141	1	1	1	1	1	1	1	1	1
142	1	1	1	1	1	1	1	1	1
143	1	1	1	1	1	1	1	1	1
144	4	1	1	1	1	1	2	1	1
145	1	1	4	1	4	1	1	1	1
146	1	1	1	1	1	1	1	1	1
147	1	1	1	1	1	1	1	1	1
148	1	1	1	1	1	1	1	1	1
149	1	1	1	1	1	1	1	1	1
150	1	1	1	1	1	1	1	1	1
151	1	4	1	1	1	1	1	1	1
152	1	1	4	1	1	1	1	1	1
153	1	1	1	1	1	1	1	1	1
154	1	1	1	1	1	1	1	1	1
155	1	4	1	1	4	1	1	1	1
156	1	1	1	1	1	1	1	1	1
157	1	1	1	1	1	1	1	1	1
158	1	1	1	1	4	1	1	1	1
159	1	1	1	1	1	1	1	1	1
160	1	1	1	1	1	1	1	1	1
161	1	4	1	1	1	1	1	1	1
162	1	4	1	1	1	1	1	1	1
163	1	1	1	1	1	1	1	1	1
164	1	1	1	1	1	1	1	1	1
165	1	1	4	1	4	1	1	1	1
166	1	1	1	1	1	1	1	1	1
167	1	1	1	1	1	3	1	1	1
168	1	1	1	1	1	1	1	1	3
169	1	4	4	4	1	1	1	1	1
170	1	1	1	1	1	1	1	1	1
171	1	1	1	1	1	3	1	1	1
172	1	1	1	1	1	1	1	1	1
173	1	1	1	1	1	1	1	1	1
174	1	1	1	1	1	1	1	1	1
175	1	1	1	1	1	1	1	1	1
176	1	1	1	1	1	1	1	1	1

177	1	1	1	4	1	1	1	1	1
178	1	1	1	4	1	1	1	1	1
179	1	1	1	4	1	1	1	1	1
180	1	1	1	1	1	1	1	1	1
181	1	1	1	1	1	1	1	1	1
182	1	1	1	1	1	1	1	1	1
183	1	1	1	1	1	1	1	1	1
184	1	1	1	1	1	1	1	1	1
185	1	1	1	1	1	1	1	1	1
186	1	1	1	1	1	1	1	1	1
187	1	1	1	1	1	1	1	1	1
188	1	1	1	1	1	1	1	1	1
189	1	1	1	1	1	1	1	1	1
190	1	1	1	1	1	1	1	1	1
191	1	1	1	1	1	1	1	1	1
192	1	1	1	1	4	1	1	1	1
193	1	1	1	1	1	1	1	1	1
194	1	1	1	1	1	1	1	1	1
195	1	1	1	1	1	1	1	1	1
196	1	1	4	1	1	1	1	1	1
197	1	1	1	1	1	1	1	1	1
198	1	1	1	1	1	1	1	1	1
199	1	1	1	1	1	1	1	1	1
200	1	1	1	1	1	1	1	1	1
201	1	1	1	1	1	1	1	1	1
202	1	1	1	1	1	1	1	1	1
203	1	1	4	1	4	1	1	1	1
204	1	1	1	1	1	1	1	1	1
205	1	1	1	1	1	1	1	1	1
206	1	1	4	1	1	1	1	1	1
207	3	4	3	4	3	3	3	4	4
208	3	3	3	4	3	3	3	3	4
209	3	3	3	4	4	4	3	3	4
210	3	4	3	4	4	4	3	3	4
211	3	3	3	4	4	4	3	3	4
212	4	4	4	4	4	4	3	3	4
213	4	3	3	4	4	4	3	3	4
214	4	3	3	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	4	3	4	4	4	3	3	4
217	3	4	3	4	4	4	3	3	4
218	3	3	3	4	4	4	3	3	4
219	4	3	3	4	4	4	3	3	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	3	3	4	4	4	3	3	4
223	4	3	3	4	4	4	3	3	4

224	3	4	4	4	3	3	4	3	4
225	3	3	3	4	4	4	3	3	4
226	3	3	3	4	3	4	3	3	4
227	3	3	3	4	4	4	3	3	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	3	3	4	4	3	3	3	4
230	4	3	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	3	4	4	4	3	3	4
233	4	4	3	4	4	4	4	4	4
234	3	3	3	4	4	4	3	3	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	3
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	3	2	4	3	3	3	3	1
239	3	3	3	4	3	3	3	3	4
240	4	4	4	4	4	4	4	3	1
241	4	4	4	4	4	4	3	4	4
242	3	3	3	3	3	3	4	3	3
243	4	4	3	4	4	4	3	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	3	3	3	4	4	3	3	3	4
246	4	4	4	4	4	3	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	3	3	3	4	4	4	4	3	4
249	4	4	4	4	4	4	3	4	4
250	3	3	3	4	4	3	3	3	4
251	3	3	3	4	3	3	3	3	4
252	4	4	3	4	4	4	3	3	4
253	4	3	3	4	4	4	3	4	4
254	3	4	4	4	4	4	4	4	1
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	3	3	4	4	4	3	4	4
257	3	3	3	4	3	3	3	3	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	3	4	4	3	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	3	4	4	4	4	3	4	4
263	3	4	4	4	4	4	3	3	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	3	3	4	4	4	3	4	4
266	4	4	3	4	4	4	3	4	4
267	4	3	3	4	4	4	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	3	4	4	4	4	4	4

271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	3	4	4	4	4	3	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	3	3	3	4	4	4	3	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	3	3	4	4	4	3	3	4
277	4	3	3	4	3	3	3	3	4
278	4	3	3	4	3	4	4	4	4
279	3	3	3	4	4	3	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	3	3	3	4	4	4	3	4	4
282	3	3	3	4	3	3	3	3	4
283	3	4	4	4	4	4	4	4	1
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	3	3	3	4	3	3	3	3	4
286	4	3	3	4	3	4	3	4	4
287	3	3	3	4	3	3	3	3	4
288	4	3	3	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	3	4	3	4	3	3	3	3	4
291	4	3	3	4	4	4	4	4	4
292	3	4	4	4	3	4	3	4	4
293	3	3	3	4	4	4	3	3	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	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	3	3	4	4	4	3	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	3	4	4
302	4	4	3	4	4	4	3	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	3	4	4	3	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	3	3	4	4	3	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	3	4	4	4	4	4	4	4	1
311	3	4	4	4	4	4	4	4	1
312	3	4	4	4	4	4	4	4	1
313	3	4	4	4	4	4	4	4	1
314	3	4	4	4	4	4	4	4	1
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	3	3	4	3	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	3	4	4	4	4	4	4	4	1
320	4	3	3	4	4	3	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	3	4	4	4	4	4	4	4	1
325	3	4	4	4	4	4	4	4	1
326	3	4	4	4	4	4	4	4	1
327	3	4	4	4	4	4	4	4	1
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	3	4	4	4	4	4	4	4	1
330	3	4	4	4	4	4	4	4	1
331	3	4	4	4	4	4	4	4	1
332	3	4	4	4	4	4	4	4	1
333	3	4	4	4	4	4	4	4	1
334	3	4	4	4	4	4	4	4	1
335	3	4	4	4	4	4	4	4	1
336	3	4	4	4	4	4	4	4	1
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	3	4	4	4	4	4	4	4	1
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	3	3	4	4	3	4	3	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	3	4	4	4	4	4	4	4	1
345	3	4	4	4	4	4	4	4	1
346	3	4	4	4	4	4	4	4	1
347	3	4	4	4	4	4	4	4	1
348	3	4	4	4	4	4	4	4	1
349	3	4	4	4	4	4	4	4	1
350	3	4	4	4	4	4	4	4	1
351	4	3	3	4	4	3	4	4	4
352	3	4	4	4	4	4	4	4	1
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	3	4	4	4	4	4	4	4	1
355	3	4	4	4	4	4	4	4	1
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	3	3	4	4	3	4	3	4
359	3	4	4	4	4	4	4	4	1
360	3	4	4	4	4	4	4	4	1
361	3	4	4	4	4	4	4	4	1
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364	4	3	3	4	4	4	3	4	4

365	4	4	4	4	4	4	3	4	4
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	3	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	4	3	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	3	4	4	3	4	4	4
380	4	3	3	4	3	4	4	3	4
381	4	3	3	4	3	3	3	3	3
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	3	4	4	4	4	4	4	4	1
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	3	4	4	4	4	4	4	4	1
386	3	4	4	4	4	4	4	4	1
387	3	4	4	4	4	4	4	4	1
388	3	4	4	4	4	4	4	4	1
389	3	4	4	4	4	4	4	4	1
390	3	4	4	4	4	4	4	4	1
391	4	4	4	4	4	4	4	4	4
392	3	4	4	4	4	4	4	4	1
393	3	4	4	4	4	4	4	4	1
394	3	4	4	4	4	4	4	4	1
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4
396	3	4	4	4	4	4	4	4	1
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4
398	3	4	4	4	4	4	4	4	1
399	3	4	4	4	4	4	4	4	1
400	3	4	3	4	3	3	3	3	4
401	3	4	4	4	4	4	4	4	1
402	4	4	4	4	4	4	4	4	4
403	3	4	4	4	4	4	4	4	1
404	3	4	4	4	4	4	4	4	1
405	3	4	4	4	4	4	4	4	1
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4
407	3	4	4	4	4	4	4	4	1
408	3	4	4	4	4	4	4	4	1
409	3	4	4	4	4	4	4	4	1
410	4	3	3	4	4	4	4	3	4
411	4	4	4	4	4	4	4	4	4

412	3	4	4	4	4	4	4	4	1
413	3	4	4	4	4	4	4	4	1
414	3	4	4	4	4	4	4	4	1
415	3	4	4	4	4	4	4	4	1
416	3	4	4	4	4	4	4	4	1
417	4	4	4	4	4	4	4	4	4
418	3	4	4	4	4	4	4	4	1
419	4	4	4	4	4	4	4	4	4
420	3	4	4	4	4	4	4	4	1
421	3	4	4	4	4	4	4	4	1
422	3	4	4	4	4	4	4	4	1
423	4	3	3	4	4	4	4	3	4
424	3	4	4	4	4	4	4	4	1
425	3	4	4	4	4	4	4	4	1
426	4	4	4	4	4	4	4	4	4
427	3	4	4	4	4	4	4	4	1
428	3	4	4	4	4	4	4	4	1
429	3	4	4	4	4	4	4	4	1
430	3	4	4	4	4	4	4	4	1
431	4	3	3	4	3	3	3	4	4
432	3	4	4	4	4	4	4	4	1
433	4	4	4	4	4	4	4	4	4
434	4	3	3	4	3	3	3	3	3
435	3	4	4	4	4	4	4	4	1
436	3	4	4	4	4	4	4	4	1
437	3	4	4	4	4	4	4	4	1
438	3	4	4	4	4	4	4	4	1
439	4	4	4	4	4	4	4	4	4
440	3	4	4	4	4	4	4	4	1
441	4	4	4	4	4	4	4	4	4
442	3	4	4	4	4	4	4	4	1
443	3	4	4	4	4	4	4	4	1
444	3	4	4	4	4	4	4	4	1
445	3	4	4	4	4	4	4	4	1
446	3	4	4	4	4	4	4	4	1
447	3	4	4	4	4	4	4	4	1
448	3	4	4	4	4	4	4	4	1
449	3	4	4	4	4	4	4	4	1
450	3	4	4	4	4	4	4	4	1
451	3	4	4	4	4	4	4	4	1
452	3	4	4	4	4	4	4	4	1
453	4	4	4	4	4	4	4	4	4
454	3	4	4	4	4	4	4	4	1
455	3	4	4	4	4	4	4	4	1
456	3	4	4	4	4	4	4	4	1
457	4	3	3	4	4	3	4	4	4
458	3	3	3	4	3	3	3	3	4

459	4	4	4	4	4	4	4	4	4
460	4	4	4	4	4	4	4	4	4
461	4	3	3	4	4	4	4	4	4
462	4	4	4	4	4	4	4	4	4
463	4	4	4	4	4	4	4	4	4
464	4	3	3	4	3	4	4	3	4
465	3	4	4	4	4	4	4	4	1
466	3	4	4	4	4	4	4	4	1
467	3	4	4	4	4	4	4	4	1
468	4	4	4	4	4	4	4	4	4
469	3	4	4	4	4	4	4	4	1
470	3	4	4	4	4	4	4	4	1
471	3	4	4	4	4	4	4	4	1
472	3	4	4	4	4	4	4	4	1
473	3	4	4	4	4	4	4	4	1
474	4	3	3	4	3	3	4	4	4
475	3	4	4	4	4	4	4	4	1
476	3	4	4	4	4	4	4	4	1
477	3	4	4	4	4	4	4	4	1
478	4	4	4	4	4	4	4	4	4
479	3	4	4	4	4	4	4	4	1
480	3	4	4	4	4	4	4	4	1
481	4	4	4	4	4	4	4	4	4
482	4	4	4	4	4	3	3	3	4
483	3	4	4	4	4	4	4	4	1
484	3	4	4	4	4	4	4	4	1
485	3	4	4	4	4	4	4	4	1
486	3	4	4	4	4	4	4	4	1
487	3	4	4	4	4	4	4	4	1
488	3	4	4	4	4	4	4	4	1
489	4	3	3	4	3	4	4	4	4
490	3	4	4	4	4	4	4	4	1
491	3	4	4	4	4	4	4	4	1
492	3	4	4	4	4	4	4	4	1
493	3	4	4	4	4	4	4	4	1
494	3	4	4	4	4	4	4	4	1
495	3	4	4	4	4	4	4	4	1
496	3	4	4	4	4	4	4	4	1
497	3	4	4	4	4	4	4	4	1
498	3	4	4	4	4	4	4	4	1
499	3	4	4	4	4	4	4	4	1
500	3	4	4	4	4	4	4	4	1
501	3	4	4	4	4	4	4	4	1
502	3	4	4	4	4	4	4	4	1
503	3	4	4	4	4	4	4	4	1
504	3	4	4	4	4	4	4	4	1
505	3	4	4	4	4	4	4	4	1

506	4	4	4	4	4	4	4	4	4
507	3	4	4	4	4	4	4	4	1
508	4	4	4	4	4	4	4	4	4
509	3	4	4	4	4	4	4	4	1
510	3	4	4	4	4	4	4	4	1
511	3	4	4	4	4	4	4	4	1
512	3	4	4	4	4	4	4	4	1
513	3	4	4	4	4	4	4	4	1
514	3	4	4	4	4	4	4	4	1
515	4	4	4	4	4	4	4	4	4
516	3	4	4	4	4	4	4	4	1
517	3	4	4	4	4	4	4	4	1
518	3	4	4	4	4	4	4	4	1
519	3	4	4	4	4	4	4	4	1
520	3	4	4	4	4	4	4	4	1
521	3	4	4	4	4	4	4	4	1
522	4	4	4	4	4	4	4	4	4
523	3	4	4	4	4	4	4	4	1
524	4	4	3	4	3	3	3	3	4
525	4	4	4	4	4	4	4	4	4
526	3	4	4	4	4	4	4	4	1
527	3	4	4	4	4	4	4	4	1
528	3	4	4	4	4	4	4	4	1
529	3	4	4	4	4	4	4	4	1
530	3	4	4	4	4	4	4	4	1
531	3	4	4	4	4	4	4	4	1
532	3	4	4	4	4	4	4	4	1
533	4	4	4	4	4	4	4	4	4
534	3	4	4	4	4	4	4	4	1
535	3	4	4	4	4	4	4	4	1
536	3	4	4	4	4	4	4	4	1
537	3	4	4	4	4	4	4	4	1
538	3	4	4	4	4	4	4	4	1
539	3	4	4	4	4	4	4	4	1
540	3	4	4	4	4	4	4	4	1
541	4	4	4	4	4	4	4	4	4
542	3	4	4	4	4	4	4	4	1
543	3	4	4	4	4	4	4	4	1
544	3	4	4	4	4	4	4	4	1
545	3	4	4	4	4	4	4	4	1
546	4	4	4	4	4	4	4	4	4
547	3	4	4	4	4	4	4	4	1
548	3	4	4	4	4	4	4	4	1
549	3	4	4	4	4	4	4	4	1
550	3	4	4	4	4	4	4	4	1
551	4	4	4	4	4	4	4	4	4
552	3	4	4	4	4	4	4	4	1

553	3	4	4	4	4	4	4	4	1
554	3	4	4	4	4	4	4	4	1
555	3	4	4	4	4	4	4	4	1
556	3	4	4	4	4	4	4	4	1
557	3	4	4	4	4	4	4	4	1
558	3	4	4	4	4	4	4	4	1
559	3	4	4	4	4	4	4	4	1
560	3	4	4	4	4	4	4	4	1
561	3	4	4	4	4	4	4	4	1
562	3	4	4	4	4	4	4	4	1
563	4	4	4	4	4	4	4	4	4
564	3	4	4	4	4	4	4	4	1
565	3	4	4	4	4	4	4	4	1
566	3	4	4	4	4	4	4	4	1
567	4	4	4	4	4	4	4	4	4
568	3	4	4	4	4	4	4	4	1
569	3	4	4	4	4	4	4	4	1
570	3	4	4	4	4	4	4	4	1
571	4	4	4	4	4	4	4	4	4
572	3	4	4	4	4	4	4	4	1
573	3	4	4	4	4	4	4	4	1
574	3	4	4	4	4	4	4	4	1
575	3	4	4	4	4	4	4	4	1
576	3	4	4	4	4	4	4	4	1
577	3	4	4	4	4	4	4	4	1
578	4	4	4	4	4	4	4	4	4
579	3	4	4	4	4	4	4	4	1
580	4	4	4	4	4	4	4	4	4
581	4	4	4	4	4	4	4	4	4
582	4	4	4	4	4	4	4	4	4
583	4	4	4	4	4	4	4	4	4
584	4	4	4	4	4	4	4	4	4
585	4	4	4	4	4	4	4	4	4
586	4	4	4	4	4	4	4	4	4
587	4	4	4	4	4	4	4	4	4
588	4	4	4	4	4	4	4	4	4
589	4	4	4	4	4	4	4	4	4
590	4	4	4	4	4	4	4	4	4
591	4	4	4	4	4	4	4	4	4
592	4	4	4	4	4	4	4	4	4
593	4	4	4	4	4	4	4	4	4
594	4	4	4	4	4	4	4	4	4
595	4	4	4	4	4	4	4	4	4
596	4	4	4	4	4	4	4	4	4
597	4	4	4	4	4	4	4	4	4
598	4	4	4	4	4	4	4	4	4
599	4	4	4	4	4	4	4	4	4

600	4	4	4	4	4	4	4	4	4
601	4	4	4	4	4	4	4	4	4
602	4	4	4	4	4	4	4	4	4
603	4	4	4	4	4	4	4	4	4
604	4	4	4	4	4	4	4	4	4
605	4	4	4	4	4	4	4	4	4
606	4	4	4	4	4	4	4	4	4
607	4	4	4	4	4	4	4	4	4
608	4	4	4	4	4	4	4	4	4
609	4	4	4	4	4	4	4	4	4
610	4	4	4	4	4	4	4	4	4
611	4	3	3	4	4	3	4	4	4
612	4	4	4	4	4	4	4	4	4
613	4	4	4	4	4	4	4	4	4
614	4	4	4	4	4	4	4	4	4
615	4	4	4	4	4	4	4	4	4
616	4	4	4	4	4	4	4	4	4
617	4	4	4	4	4	4	4	4	4
618	4	4	4	4	4	4	4	4	4
619	3	3	3	4	3	3	3	4	4
620	4	4	4	4	4	4	4	4	4
621	3	3	3	4	3	3	3	3	3
622	4	4	4	4	4	4	4	4	4
623	4	4	4	4	4	4	4	4	4
624	4	4	4	4	4	4	4	4	4
625	3	3	3	4	3	3	3	3	3
626	4	4	4	4	4	4	4	4	4
627	4	4	4	4	4	4	4	4	4
628	3	3	3	4	3	3	3	3	3
629	3	4	4	4	4	4	4	4	1
630	3	4	4	4	4	4	4	4	1
631	4	4	4	4	4	4	4	4	4
632	3	4	4	4	4	4	4	4	1
633	3	4	4	4	4	4	4	4	1
634	3	4	4	4	4	4	4	4	1
635	4	4	4	4	4	4	4	4	4
636	3	4	4	4	4	4	4	4	1
637	3	4	4	4	4	4	4	4	1
638	3	4	4	4	4	4	4	4	1
639	3	4	4	4	4	4	4	4	1
640	3	4	4	4	4	4	4	4	1
641	3	4	4	4	4	4	4	4	1
642	3	4	4	4	4	4	4	4	1
643	4	4	4	4	4	4	4	4	4
644	3	4	4	4	4	4	4	4	1
645	3	4	4	4	4	4	4	4	1
646	3	4	4	4	4	4	4	4	1

647	3	4	4	4	4	4	4	4	1
648	3	4	4	4	4	4	4	4	1
649	4	4	4	4	4	4	4	4	4
650	3	4	4	4	4	4	4	4	1
651	3	4	4	4	4	4	4	4	1
652	3	4	4	4	4	4	4	4	1
653	3	4	4	4	4	4	4	4	1
654	3	4	4	4	4	4	4	4	1
655	3	4	4	4	4	4	4	4	1
656	3	4	4	4	4	4	4	4	1
657	3	4	4	4	4	4	4	4	1
658	3	4	4	4	4	4	4	4	1
659	4	4	4	4	4	4	4	4	4
660	3	4	4	4	4	4	4	4	1
661	3	4	4	4	4	4	4	4	1
662	3	4	4	4	4	4	4	4	1
663	3	4	4	4	4	4	4	4	1
664	3	4	4	4	4	4	4	4	1
665	3	4	4	4	4	4	4	4	1
666	3	4	4	4	4	4	4	4	1
667	3	4	4	4	4	4	4	4	1
668	3	4	4	4	4	4	4	4	1
669	3	4	4	4	4	4	4	4	1
670	3	4	4	4	4	4	4	4	1
671	3	4	4	4	4	4	4	4	1
672	3	4	4	4	4	4	4	4	1
673	3	4	4	4	4	4	4	4	1
674	3	4	4	4	4	4	4	4	1
675	3	4	4	4	4	4	4	4	1
676	3	4	4	4	4	4	4	4	1
677	3	4	4	4	4	4	4	4	1
678	3	4	4	4	4	4	4	4	1
679	3	4	4	4	4	4	4	4	1
680	3	4	4	4	4	4	4	4	1
681	3	4	4	4	4	4	4	4	1
682	3	4	4	4	4	4	4	4	1
683	3	4	4	4	4	4	4	4	1
684	3	4	4	4	4	4	4	4	1
685	3	4	4	4	4	4	4	4	1
686	3	4	4	4	4	4	4	4	1
687	3	4	4	4	4	4	4	4	1
688	3	4	4	4	4	4	4	4	1
689	4	4	4	4	4	4	4	3	4
690	3	4	4	4	4	4	4	4	1
691	3	4	4	4	4	4	4	4	1
692	3	4	4	4	4	4	4	4	1
693	3	4	4	4	4	4	4	4	1

694	3	4	4	4	4	4	4	4	1
695	3	4	4	4	4	4	4	4	1
696	3	4	4	4	4	4	4	4	1
697	3	4	4	4	4	4	4	4	1
698	3	4	4	4	4	4	4	4	1
699	3	4	4	4	4	4	4	4	1
700	3	4	4	4	4	4	4	4	1
701	3	4	4	4	4	4	4	4	1
702	3	4	4	4	4	4	4	4	1
703	3	4	4	4	4	4	4	4	1
704	3	4	4	4	4	4	4	4	1
705	3	4	4	4	4	4	4	4	1
706	3	4	4	4	4	4	4	4	1
707	3	4	4	4	4	4	4	4	1
708	3	4	4	4	4	4	4	4	1
709	3	4	4	4	4	4	4	4	1
710	3	4	4	4	4	4	4	4	1
711	3	4	4	4	4	4	4	4	1
712	3	4	4	4	4	4	4	4	1
713	3	4	4	4	4	4	4	4	1
714	3	4	4	4	4	4	4	4	1
715	3	4	4	4	4	4	4	4	1
716	3	4	4	4	4	4	4	4	1
717	3	4	4	4	4	4	4	4	1
718	3	4	4	4	4	4	4	4	1
719	3	4	4	4	4	4	4	4	1
720	3	4	4	4	4	4	4	4	1
721	3	4	4	4	4	4	4	4	1
722	3	4	4	4	4	4	4	4	1
723	3	4	4	4	4	4	4	4	1
724	3	4	4	4	4	4	4	4	1
725	3	3	3	4	3	3	3	4	4
726	3	3	3	4	3	3	3	4	4
727	4	4	4	4	4	4	4	4	4
728	4	4	4	4	4	4	4	4	4
729	4	4	4	4	4	4	4	4	4
730	3	3	3	4	4	4	4	4	4
731	4	4	4	4	4	4	4	4	4
732	4	4	4	4	4	4	4	4	4
733	4	4	4	4	4	4	4	4	4
734	4	4	4	4	4	4	4	4	4
735	4	4	4	4	4	4	4	4	4
736	4	4	4	4	4	4	4	4	4
737	4	4	4	4	4	4	4	4	4
738	4	4	4	4	4	4	4	4	4
739	4	4	4	4	4	4	4	4	4
740	4	4	4	4	4	3	3	4	4

741	4	4	4	4	3	3	3	4	3
742	4	4	4	4	3	3	3	4	4
743	4	4	4	4	4	4	4	4	1
744	4	4	4	4	4	4	4	4	1
745	4	4	4	4	4	4	4	4	1
746	4	4	4	4	4	4	4	4	1
747	3	3	4	4	4	4	4	4	4
748	3	3	3	4	3	4	4	4	4
749	3	3	3	3	3	3	4	4	4
750	3	3	3	3	3	3	3	4	4
751	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Snilai / unsur	2352	2606	2601	2784	2654	2638	2617	2633	1888
NRR / unsur	3.132	3.470	3.463	3.707	3.534	3.513	3.485	3.506	2.514
NRR Tertbg /Unsur	0.348	0.386	0.385	0.412	0.393	0.390	0.387	0.390	0.279
IKM Unit pelayanan									*) 3.369
									**) 84.232

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.132
U2	Prosedur	3.470
U3	Waktu pelayanan	3.463
U4	Biaya/tarif	3.707
U5	Produk layanan	3.534
U6	Kompetensi pelaksana	3.513
U7	Perilaku pelaksana	3.485
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.506
U9	Sarana dan prasarana	2.514
IKM UNIT PELAYANAN :		84.23

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