

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



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL**  
**DINAS SOSIAL KABUPATEN BANTUL**  
**TAHUN 2022**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>3</b>
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
<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>8</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
<b>BAB V</b> .....	<b>11</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>12</b>
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi 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**

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 Dinas Sosial 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 Dinas Sosial Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner e-survey, yaitu dengan metode QR code dan link, serta secara 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 Dinas Sosial Kabupaten Bantul yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Juni 2022	117
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2022	5

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun ini, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 2.400 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 331 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 362 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

##### A. JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	149	41.16
2	Perempuan	213	58.84
<b>Jumlah</b>		<b>362</b>	<b>100</b>

##### B. UMUR

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	7	10	17
3	25 - 35 Tahun	32	71	103
4	36 -45 Tahun	61	77	138
5	> 45 Tahun	49	55	104
<b>Total</b>		<b>149</b>	<b>213</b>	<b>362</b>

##### C. PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	40	11.36
3	SLTP	57	16.19
4	SLTA	203	57.67
5	S-1	49	13.92
6	S-2	3	0.85
7	S-3	0	0
<b>Total</b>		<b>352</b>	<b>100</b>

##### D. PEKERJAAN

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	3	0.83
3	TNI	2	0.55
4	POLRI	0	0
5	Wiraswasta	25	6.91
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	332	91.71
<b>Total</b>		<b>362</b>	<b>100</b>





## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,31. Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,43 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,98 dari unsur layanan, selanjutnya penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mendapatkan nilai 3,89 serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,64.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

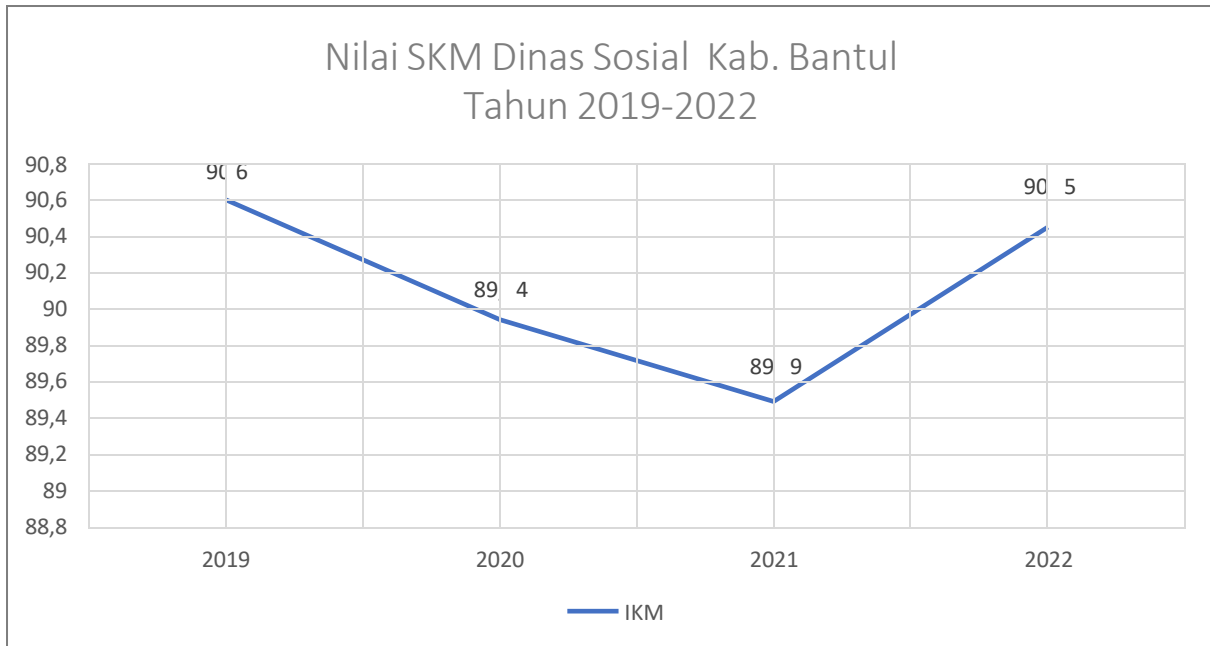
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"			√	√	Petugas Layanan
		Penambahan loket layanan			√	√	
2	Sarana dan Prasarana	Peningkatan penyediaan sarana dan prasarana			√	√	Tim Penyedia Sarana dan Prasarana
3	Persyaratan	Peningkatan sosialisasi kepada masyarakat / pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan			√	√	Petugas Layanan

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial, Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2021 tetapi kembali meningkat pada tahun 2022 pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat baik dengan nilai SKM 90,45. Pada semester I tahun 2022 ini nilai SKM Dinas Sosial Kabupaten Bantul menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021;
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana, serta prosedur;
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif nilai tertinggi 3,98 dari unsur layanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3,89 serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,64.

Bantul, 07 Juli 2022

**Kepala Dinas**



**Gunawan Budi Santoso, S.Sos., MH**  
**NIP. 196912311996031017**

# LAMPIRAN

**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 WIRASWASTA  BURUH

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

## **Q R S K M**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS SOSIAL KABUPATEN BANTUL**



**LINK pengisian SKM:**

**[bit.ly/SKM\\_Dinsos\\_Bantul](https://bit.ly/SKM_Dinsos_Bantul)**







126	4	3	3	4	3	3	3	3	3
127	3	3	3	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	3	4
129	4	3	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	3	4	4	4	4	3	4
131	4	4	3	4	4	4	4	3	4
132	4	4	3	4	4	4	4	3	4
133	4	3	3	4	4	4	4	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	3	3	3	4	3	4	4	4	4
136	4	3	3	4	4	4	4	4	4
137	3	3	3	4	3	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	3	4
139	4	3	3	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	4	4	3	4	4	4	4	3	4
142	4	3	3	4	4	3	3	3	4
143	4	3	3	4	4	4	4	3	4
144	4	3	3	4	4	3	3	3	4
145	4	4	3	4	4	4	4	3	4
146	3	4	3	4	3	3	3	4	4
147	4	3	3	4	4	4	3	3	4
148	4	4	3	4	4	4	4	3	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	4	4	4	4	4	4	4	3	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	3	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	4	3	3	4	4	4	4	3	3
156	4	3	3	4	4	3	3	3	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	3	4	4	4	4	3	4
159	4	4	4	4	4	4	4	3	4
160	4	4	3	4	4	4	4	3	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	3	3	4	4	4	3	3	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	4	3	3	4	4	4	3	3	4
165	4	3	3	4	4	4	3	3	4
166	3	3	3	4	3	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	3	3	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	4	3	3	4	4	4
171	4	4	3	4	4	4	4	3	4
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4
177	4	3	3	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	4	3	4	4	3	4
179	4	4	3	4	4	4	3	3	4
180	3	3	3	4	3	4	4	3	4
181	4	3	4	4	4	4	4	3	4
182	4	3	4	4	4	4	4	4	4
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	3	4	4	4	3	4	4	4	4
185	4	4	4	4	3	4	4	3	3
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4
187	3	2	3	4	3	3	3	3	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	2	2	2	4	2	2	2	3	2
190	4	3	3	4	4	4	4	3	4
191	4	4	3	4	4	4	4	3	4
192	4	3	3	4	4	4	3	3	4
193	3	3	3	4	3	3	3	3	4

194	3	3	3	4	3	4	4	3	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	3	3	4	4	3	3	3	4
198	3	4	3	4	4	4	4	3	4
199	4	3	3	4	4	3	4	3	4
200	3	3	3	4	3	3	3	3	4
201	4	3	3	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	3	4	3	4	4	3	4
204	4	3	3	4	4	4	3	3	4
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	3	3	4	3	3	3	3	4
209	3	4	3	4	4	3	3	3	3
210	4	3	4	4	4	4	4	3	4
211	3	3	3	4	3	4	4	3	4
212	4	4	3	4	3	4	4	3	4
213	3	3	3	4	3	3	3	3	4
214	4	3	3	4	3	4	3	3	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	3	3	4	4	3	3	3	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	3	3	4	3	4	4	3	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	3	3	3	4	3	3	3	3	3
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	3	3	4	3	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	3	3	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	3	4	4	4	3	4	3	3	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	3	4	3	3	3	3	3
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	3	3	4	3	3	3	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	3	3	4	4	4	4	4	4	4
234	3	3	0	4	3	3	3	3	4
235	4	3	3	4	3	3	4	4	4
236	4	3	3	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	3	3	3	4	4	4	4	4	4
240	4	3	3	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	3	3	3	4	3	3	3	3	4
243	3	4	3	4	3	4	4	3	4
244	4	3	3	4	3	4	3	4	4
245	4	4	3	4	4	4	4	3	4
246	4	3	3	4	4	4	3	4	4
247	4	4	3	4	4	3	3	3	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	3	3	3	4	3	3	3	3	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	3	3	4	3	3	3	3	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	3	3	4	4	4	4	4	4
254	3	3	3	4	3	3	3	3	4
255	4	4	3	4	4	4	4	3	4
256	3	3	3	4	3	3	3	3	3
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	3	3	4	4	4	4	3	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	3	3	3	4	3	4	4	3	4
261	4	4	3	4	4	4	4	4	4

262	4	3	3	4	4	4	3	3	4
263	4	3	4	4	4	4	4	4	4
264	3	3	3	3	3	3	3	3	4
265	4	3	3	4	4	4	4	4	4
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	3	3	3	4	3	4	4	4	4
269	4	4	3	4	4	4	4	4	4
270	3	3	3	4	3	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	3	3	4	4	4	4	3	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	3	4	4	4	4	4	4
275	3	3	3	4	3	3	3	3	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	3	3	4	3	4	4	4	4
278	4	4	3	4	4	3	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	3	3	3	4	3	3	3	4	4
281	4	4	4	4	4	4	3	4	3
282	4	4	4	4	4	4	3	3	3
283	4	4	4	4	4	4	4	3	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	3	4	3
287	4	4	4	4	3	3	3	3	3
288	4	3	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	3	3	3	4	3	3	3	3	4
291	3	3	3	4	3	3	3	3	4
292	3	3	3	4	3	3	3	3	4
293	3	3	3	4	3	3	3	3	4
294	4	3	3	4	3	3	3	3	3
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	3	3	4	3	4	3	3	4
297	4	3	3	4	3	4	4	4	4
298	3	3	3	4	3	4	4	3	0
299	4	3	3	4	3	4	3	3	4
300	3	4	3	4	3	3	3	3	4
301	3	4	3	4	3	3	3	3	4
302	3	4	3	4	3	4	4	3	4
303	4	4	3	4	4	4	4	3	4
304	4	4	4	4	3	3	4	3	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	3	4	4	4	4	3	3
307	3	3	3	4	3	3	3	3	4
308	3	3	3	4	3	3	3	3	4
309	3	3	3	4	3	4	3	3	4
310	4	3	3	4	3	3	4	3	0
311	3	3	3	4	3	4	3	3	4
312	3	3	4	4	4	3	3	3	4
313	4	4	3	4	3	4	4	3	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	3	4	4	3	3	3	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	3	3	3	4	3	3	3	3	4
319	4	3	3	4	4	4	4	4	4
320	4	4	3	4	4	4	4	3	4
321	4	3	3	4	3	4	4	3	4
322	4	4	4	4	4	4	3	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	3	3	3	4	3	3	3	3	3
327	3	4	3	4	3	4	3	3	4
328	3	3	3	4	3	3	3	2	4
329	3	3	3	4	3	3	3	2	4

330	3	4	4	4	4	4	4	4	4
331	3	4	3	4	4	4	4	4	4
332	3	3	3	4	3	3	4	2	3
333	3	3	2	4	3	3	3	3	3
334	3	2	2	4	3	3	3	3	4
335	4	3	3	4	4	4	3	3	4
336	3	3	3	4	3	3	3	3	4
337	3	3	3	4	3	3	3	3	3
338	3	3	3	4	3	3	3	3	3
339	3	3	3	4	3	3	3	3	3
340	3	3	3	4	3	3	4	3	4
341	3	3	3	4	3	3	3	3	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	3	3	3	4	3	3	3	3	4
347	3	4	3	4	3	4	3	3	4
348	3	3	3	4	3	3	3	3	4
349	3	3	3	4	3	3	3	3	4
350	3	3	3	4	3	3	3	3	4
351	4	3	3	4	4	3	3	3	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	3	3	3	4	3	4	3	3	4
354	4	4	3	4	4	4	3	3	4
355	4	4	4	3	4	4	4	4	4
356	3	4	4	4	4	4	4	4	4
357	4	4	4	4	3	4	3	4	4
358	4	4	4	4	3	4	3	4	4
359	4	4	4	4	4	3	4	4	4
360	3	4	3	4	3	4	4	3	4
361	4	4	3	4	3	3	3	2	4
362	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Snilai / unsur	1313	1245	1197	1441	1296	1332	1316	1240	1408
NRR / unsur	3,627	3,439	3,307	3,981	3,580	3,680	3,635	3,425	3,890
NRR Tertbg /Unsur	0,403	0,382	0,367	0,442	0,398	0,409	0,404	0,381	0,432
<b>IKM Unit pelayanan</b>									<b>3,618</b>
									<b>90,454</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 : 90,45**

**Mutu Pelayanan :**

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,627
U2	Prosedur	3,439
U3	Waktu pelayanan	3,307
U4	Biaya/tarif	3,981
U5	Produk layanan	3,580
U6	Kompetensi pelaksana	3,680
U7	Perilaku pelaksana	3,635
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,425
U9	Sarana dan prasarana	3,890

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



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL**  
**DINAS SOSIAL KABUPATEN BANTUL**

**TAHUN 2022**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>3</b>
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
<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>8</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
<b>BAB V</b> .....	<b>11</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>12</b>
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	



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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi 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**

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 Dinas Sosial 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 Dinas Sosial Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial 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 e-survey, yaitu dengan metode QR code dan link, serta secara 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 Dinas Sosial Kabupaten Bantul yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. 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	Februari-Desember 2022	300
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2022	5

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun ini, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak lebih dari 2.400 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 331 orang. Untuk dua, periode, yaitu semester I dan Semester II Dinas Sosial mungumpulkan SKM sebanyak 686.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 686 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

##### A. JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	263	38,34
2	Perempuan	423	61,66
<b>Jumlah</b>		<b>686</b>	<b>100</b>

##### B. UMUR

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	14	27	41
3	25 - 35 Tahun	47	123	170
4	36 -45 Tahun	113	159	272
5	> 45 Tahun	89	114	203
<b>Total</b>		<b>263</b>	<b>423</b>	<b>686</b>

##### C. PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	63	9,49
3	SLTP	130	19,58
4	SLTA	380	57,23
5	S-1	85	12,8
6	S-2	6	0,9
7	S-3	0	0
<b>Total</b>		<b>664</b>	<b>100</b>

##### D. PEKERJAAN

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	7	1,02
3	TNI	3	0,44
4	POLRI	0	0
5	Wiraswasta	52	7,58
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	624	90,96
<b>Total</b>		<b>686</b>	<b>100</b>

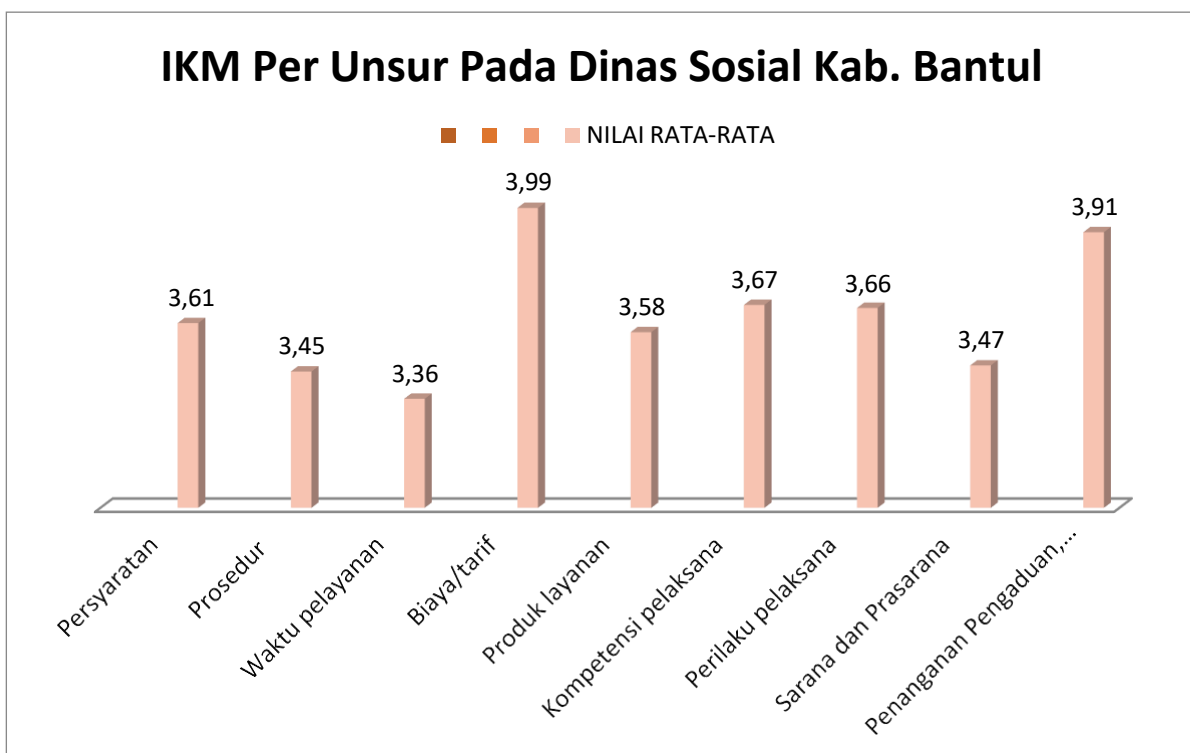
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Kriteria Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan :

Nilai Presepsi	Interval SKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

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>3,61</b>	<b>3,45</b>	<b>3,36</b>	<b>3,99</b>	<b>3,58</b>	<b>3,67</b>	<b>3,66</b>	<b>3,47</b>	<b>3,91</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</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>90,83 (Sangat baik)</b>								



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,36. Selanjutnya sarana dan prasarana dan prosedur yang mendapatkan nilai 3,45 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk layanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan, selanjutnya penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mendapatkan nilai 3,91 serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,67.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah 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 dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

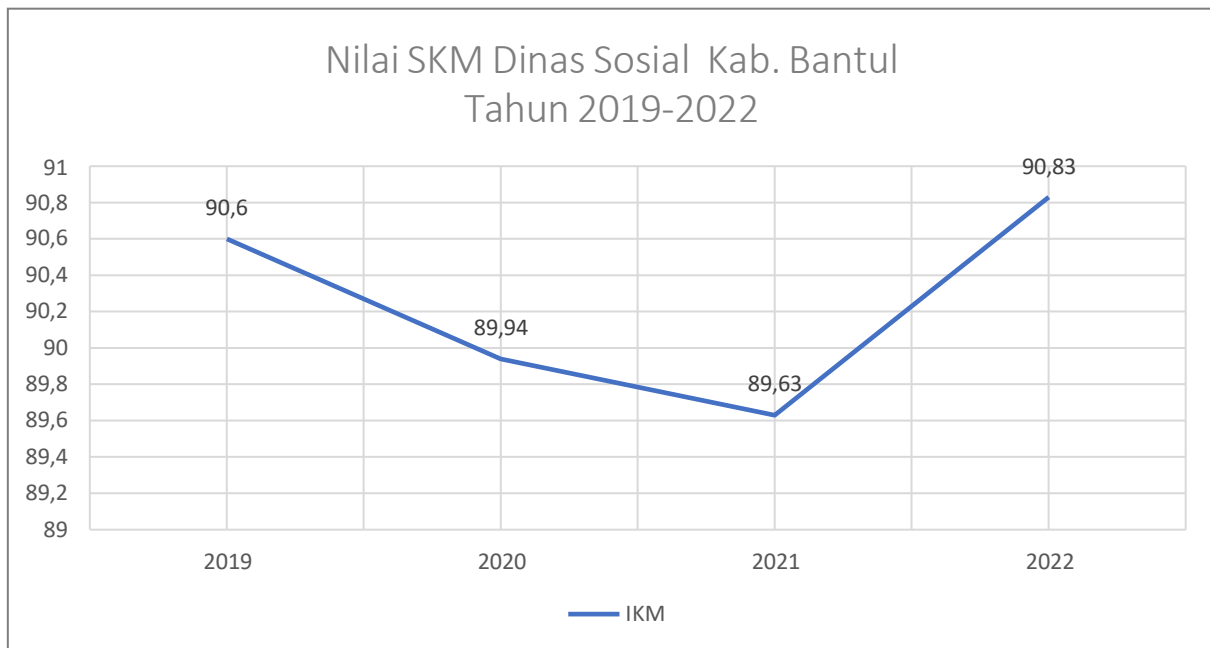


Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√			Petugas Layanan
2	Persyaratan	Peningkatan sosialisasi kepada masyarakat / pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan	√	√			Petugas layanan
3	Sarana dan prasarana	Peningkatan penyediaan sarana dan prasarana	√	√			Tim penyedia sarana dan prasarana

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial, Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2021 tetapi kembali meningkat pada tahun 2022 pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul.

## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat baik dengan nilai SKM 90,83. Pada tahun 2022 ini nilai SKM Dinas Sosial Kabupaten Bantul menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021;
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana, serta prosedur;
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3,91 serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,67.

Bantul, Desember 2022



Gunawan Budi Santoso, S.Sos., MH  
NIP. 196912311996031017

# LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

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

Tanggal Survei : Jam Survei :  08.00 – 15.30**PROFIL**Jenis Kelamin :  L  P Usia ..... TahunPendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  BURUH 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. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak Sesuai	P*) 4 3 2 1
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/langkah-langkah /alur pengurusan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. di Kantor Kami. a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang mudah d. Tidak mudah	4 3 2 1
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. Di Kantor Kami. a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak cepat	4 3 2 1
4.	Apakah saudara tahu bahwa pelayanan di kantor kami gratis . a. Gratis b. Murah c. Cukup Mahal d. Sangat Mahal	4 3 2 1
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai	4 3 2 1
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pemohon. a. Sangat mampu b. Mampu c. Kurang mampu d. Tidak mampu	4 3 2 1
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang Sopan dan Kurang ramah d. Tidak sopan dan tidak ramah	4 3 2 1
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll) a. Sangat baik/sangat nyaman b. Baik / nyaman c. Kurang baik/kurang nyaman d. Tidak baik/tidak nyaman	4 3 2 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 b. Ada dan dikelola/ditangani kurang maksimal c. Ada tetapi tidak dikelola d. Tidak ada	4 3 2 1

# **QR SKM**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS SOSIAL KABUPATEN BANTUL**



**LINK pengisian SKM:**

**[bit.ly/SKM\\_Dinsos\\_Bantul](https://bit.ly/SKM_Dinsos_Bantul)**

**DATA RESPONDEN**  
Tanggal 01 Januari 2022 sampai 20 Desember 2022

OPD : Dinas Sosial

ALAMAT :  
Tlp/Fax. :

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	-	-
13	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
14	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
15	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
16	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
17	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
18	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
19	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
20	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
21	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
22	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
23	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
24	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
25	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
26	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
27	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
28	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
29	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-
30	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-
31	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
32	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-
33	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
34	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
35	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
36	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
37	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
38	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
39	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-
40	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
41	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
42	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
43	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
44	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
45	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
46	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
47	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
48	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	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	-	-
71	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
72	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
73	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
74	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
75	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
76	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-

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
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
82	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
83	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
84	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
85	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
86	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
87	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
88	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
89	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
90	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
91	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
92	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
93	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
94	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
95	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
96	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
97	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
98	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
99	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
100	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
101	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
102	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
103	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
104	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
105	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
106	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
107	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
108	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
109	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
110	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
111	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
112	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
113	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
114	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
115	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
116	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
117	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
118	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
119	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
120	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
121	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
122	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
123	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
124	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
125	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
126	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
127	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
128	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
129	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
130	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
131	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
132	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
133	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
134	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
135	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
136	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
137	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
138	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
139	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
140	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
141	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
142	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
143	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
144	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
145	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
146	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
147	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
148	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
149	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
150	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
151	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
152	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
153	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
154	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
155	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
156	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
157	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
158	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
159	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
160	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-





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
245	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
246	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
247	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
248	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
249	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
250	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
251	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
252	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
253	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
254	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
255	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
256	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
257	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
258	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
259	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
260	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
261	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
262	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
263	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
264	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
265	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
266	-	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	-	-
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	-



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
413	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
414	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
415	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
416	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
417	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
418	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
419	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
420	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
421	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
422	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
423	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
424	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
425	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
426	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
427	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
428	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
429	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
430	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
431	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
432	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
433	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
434	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
435	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
436	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
437	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
438	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
439	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
440	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
441	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
442	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
443	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
444	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
445	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
446	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
447	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
448	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
449	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
450	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
451	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
452	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
453	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
454	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
455	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
456	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
457	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
458	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
459	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
460	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
461	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
462	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
463	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
464	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
465	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
466	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
467	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
468	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
469	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
470	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
471	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
472	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
473	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
474	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
475	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
476	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
477	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
478	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
479	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
480	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
481	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
482	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
483	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
484	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
485	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
486	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
487	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
488	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
489	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
490	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
491	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
492	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
493	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
494	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
495	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
496	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1

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
497	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
498	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
499	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
500	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
501	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
502	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
503	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
504	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
505	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
506	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
507	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
508	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
509	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
510	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
511	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
512	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
513	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
514	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
515	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
516	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
517	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
518	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
519	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
520	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
521	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
522	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
523	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
524	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
525	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
526	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
527	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
528	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
529	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
530	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
531	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
532	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
533	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
534	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
535	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
536	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
537	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
538	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
539	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
540	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
541	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
542	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
543	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
544	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
545	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
546	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
547	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
548	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
549	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
550	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
551	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
552	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
553	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
554	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
555	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
556	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
557	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
558	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
559	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
560	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
561	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
562	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
563	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
564	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
565	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
566	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
567	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
568	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
569	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
570	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
571	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
572	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
573	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
574	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
575	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
576	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
577	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
578	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
579	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
580	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1

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
581	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
582	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
583	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
584	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
585	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
586	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
587	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
588	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
589	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
590	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
591	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
592	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
593	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
594	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
595	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
596	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
597	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
598	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
599	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
600	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
601	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
602	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
603	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
604	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
605	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
606	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
607	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
608	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
609	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
610	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
611	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
612	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
613	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
614	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
615	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
616	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
617	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
618	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
619	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
620	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
621	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
622	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
623	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
624	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
625	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
626	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
627	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
628	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
629	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
630	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
631	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
632	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
633	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
634	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
635	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
636	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
637	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
638	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
639	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
640	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
641	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
642	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
643	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
644	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
645	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
646	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
647	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
648	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
649	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
650	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
651	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
652	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
653	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
654	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
655	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
656	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
657	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
658	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
659	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
660	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
661	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
662	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
663	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
664	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1

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	
665	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
666	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
667	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
668	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
669	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
670	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
671	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
672	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
673	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
674	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
675	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
676	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
677	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
678	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
679	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
680	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
681	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
682	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
683	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
684	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
685	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
686	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
<b>JML</b>	<b>263</b>	<b>423</b>	<b>0</b>	<b>63</b>	<b>130</b>	<b>380</b>	<b>85</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>624</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>170</b>	<b>272</b>	<b>203</b>	

## REKAP DATA RESPONDEN

### A. JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	263	38,34
2	Perempuan	423	61,66
	<b>Jumlah</b>	<b>686</b>	<b>100</b>

### B. UMUR

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	14	27	41
3	25 - 35 Tahun	47	123	170
4	36 - 45 Tahun	113	159	272
5	> 45 Tahun	89	114	203
	<b>Total</b>	<b>263</b>	<b>423</b>	<b>686</b>

### C. PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	63	9,49
3	SLTP	130	19,58
4	SLTA	380	57,23
5	S-1	85	12,8
6	S-2	6	0,9
7	S-3	0	0
	<b>Total</b>	<b>664</b>	<b>100</b>

### D. PEKERJAAN

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	7	1,02
3	TNI	3	0,44
4	POLRI	0	0
5	Wiraswasta	52	7,58
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	624	90,96
	<b>Total</b>	<b>686</b>	<b>100</b>