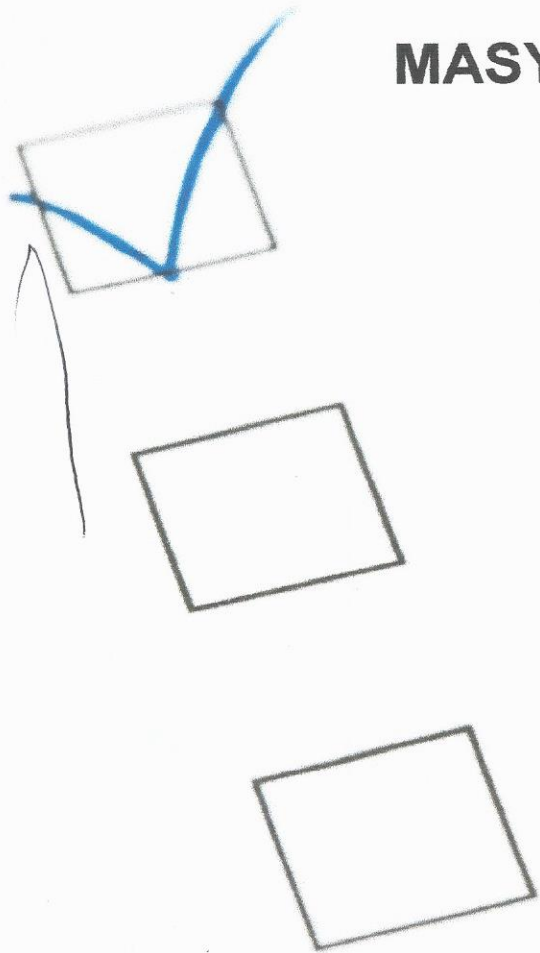




LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BANTUL**

TAHUN 2021

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 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, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 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 Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

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 Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 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 10 (sepuluh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2021	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Oktober 2021	240
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2021	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2021	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu metode penentuan sampel tanpa sengaja (**accidental**), peneliti mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya pada saat itu. Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah menggunakan kuisisioner.

Teknik pengolahan data dilakukan dengan mengaitkan antara indeks pengalaman dengan indeks harapan masyarakat. Data yang diperlukan adalah data primer, hasil wawancara langsung atau pengisian daftar pertanyaan pada kuesioner. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kabupaten Bantul mengadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, tentang "Pedoman Survei Kepuasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik".

Hal-hal yang dialami responden baik menguntungkan maupun merugikan menjadi rujukan bagi pilihan jawaban pertanyaan yang akan dinilai dalam bentuk kriteria kepuasan dengan 4 (empat) tingkat kepuasan, yaitu : Skor 1: Tidak Sesuai, Skor 2: Kurang Sesuai, Skor 3: Sesuai, Skor 4: Sangat Sesuai. Dengan penjelasan sebagai berikut:

- 1) Jawaban Tidak Sesuai merupakan bentuk jawaban responden dengan skala nilai kepuasan kurang, dimana kebutuhan pokok kurang terpenuhi, dampak negatif oleh adanya pelayanan tersebut mulai muncul meskipun tidak terlalu parah, sehingga perlu adanya rekomendasi perbaikan, peningkatan serta penghapusan efek negatif yang ditimbulkan.
- 2) Kurang Sesuai merupakan bentuk jawaban dari responden dengan skala nilai kepuasan kurang namun masih dapat di tolerir, sudah memenuhi kebutuhan pokok pelanggan dalam batas minimal, sehingga perlu adanya rekomendasi-rekomendasi penyempurnaan.
- 3) Jawaban Sesuai merupakan bentuk jawaban responden dengan skala nilai kepuasan relative yang dirasakan, mendekati kesempurnaan tetapi perlu adanya rekomendasi nilai plus.
- 4) Sangat Sesuai merupakan bentuk jawaban responden dengan skala nilai kepuasan tertinggi yang dirasakan, dimana masyarakat sebagai pelanggan tidak mengalami kesulitan ataupun kerugian serta pelayanan yang diberikan tanpa kekurangan sedikitpun dan tanpa terjadi efek negatif.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 503 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

A. JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	189	37.57
2	Perempuan	314	62.43
Jumlah		503	100

B. UMUR

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	25	55	80
3	25 - 35 Tahun	52	77	129
4	36 -45 Tahun	70	124	194
5	> 45 Tahun	42	58	100
Total		189	314	503

C. PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	40	8.08
3	SLTP	84	16.97
4	SLTA	286	57.78
5	S-1	81	16.36
6	S-2	4	0.81
7	S-3	0	0
Total		495	100

D. PEKERJAAN

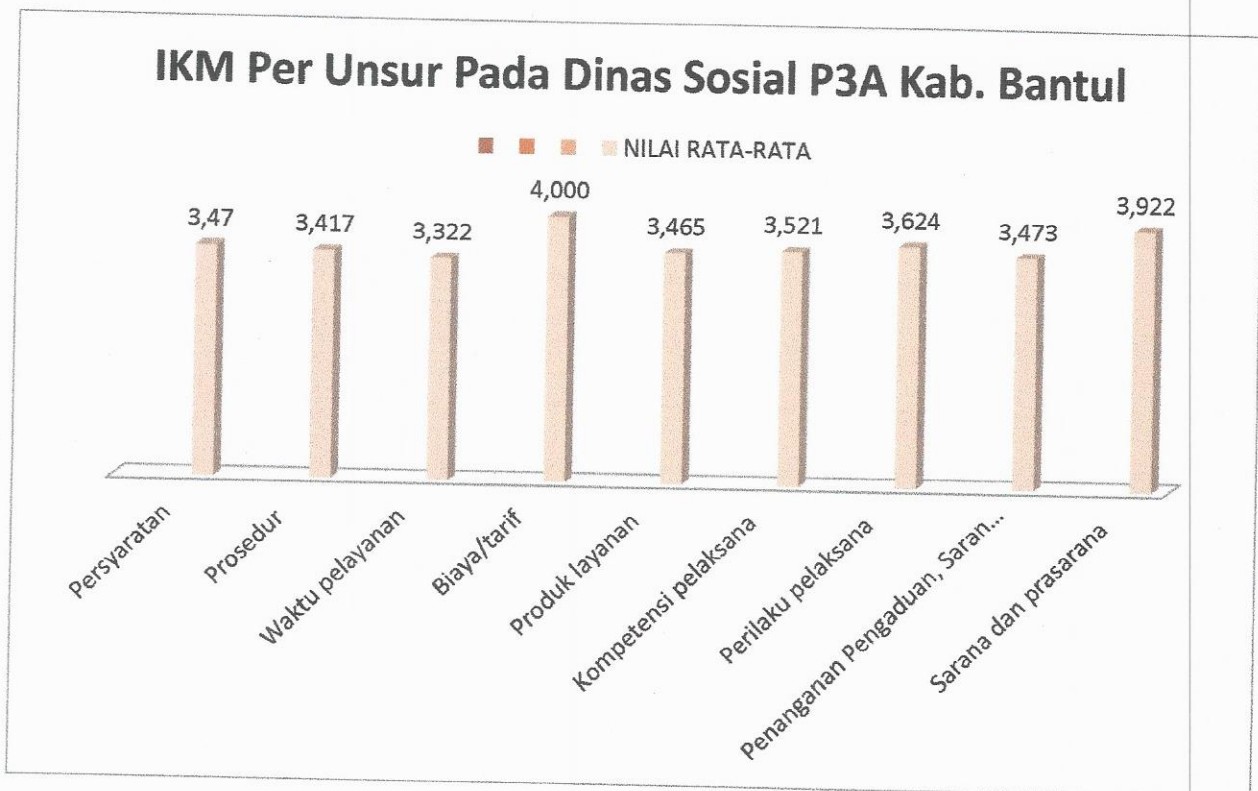
No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	10	1.99
3	TNI	0	0
4	POLRI	1	0.2

5	Wiraswasta	79	15.71
6	Swasta	9	1.79
7	Lainnya	404	80.32
Total		503	100

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	3,47	3,417	3,322	4	3,465	3,521	3,624	3,473	3,922
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,49 (Sangat baik)								



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 3,322. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,417 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 4 dari unsur layanan, selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,922 serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,624.

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 kurang cepat 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.

dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

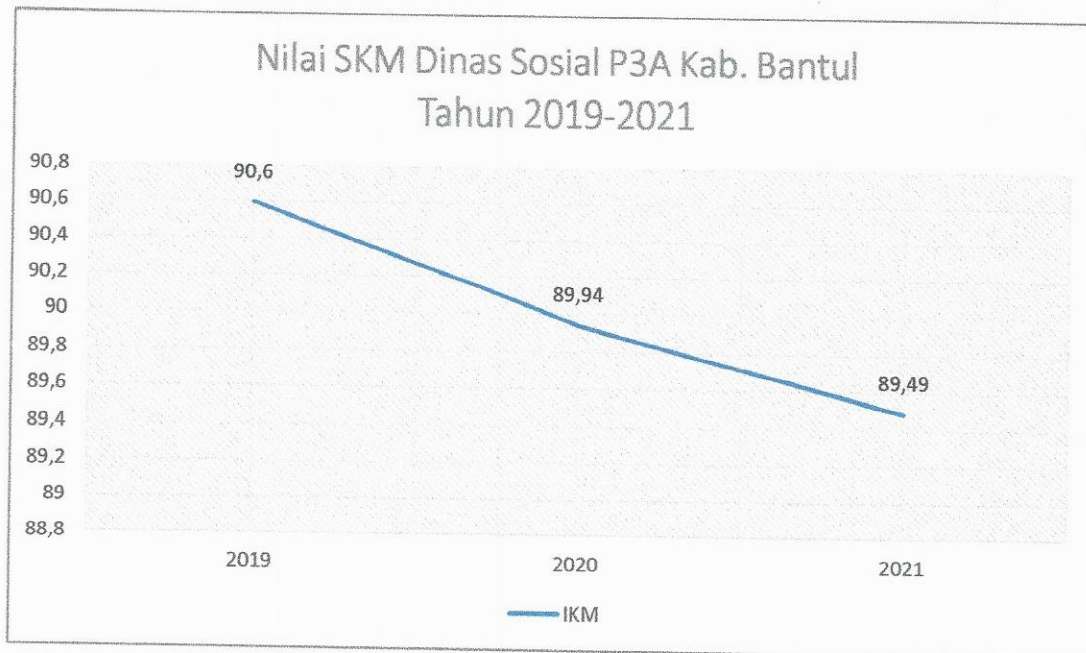
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2021 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (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"	√	√	√		Bagian Humas
		Penambahan loket layanan				√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

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, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 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 pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bantul, namun masih dengan nilai yang sama yaitu A "Sangat Baik".

BAB V

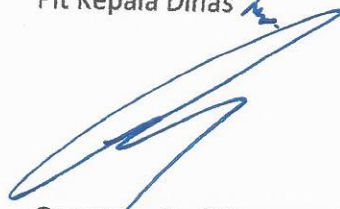
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat baik dengan nilai SKM 89,49. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Sosial P3A Kab. Bantul menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga 2021.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta persyaratan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,922 serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,264.

Bantul, Oktober 2021

Plt Kepala Dinas



Gunawan Budi Santoso, S.Sos., M.H

Pembina Tk. I / IV-b

NIP. 196912311996031017

LAMPIRAN

1. Kuisisioner

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

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

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

OPD : Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (P3A) Kabupaten Bantul
 ALAMAT : Komplek II Perkantoran Pemerintah Kab. Bantul, Jl Lingkar Timur Manding, Trirenggo, Bantul 55714
 Tlp/Fax. : (0274) 367509 psw 681/Fax. (0274) 6469008

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

59	4	4	3	4	4	3	4	4	4
60	3	3	3	4	4	3	4	4	4
61	4	4	3	4	4	4	4	3	4
62	4	3	3	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	4	4	3	4
64	4	3	3	4	4	4	4	4	4
65	4	4	3	4	3	3	3	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	4	4	4	4	4
68	4	3	3	4	4	4	4	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	3	4	4	4	3	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	4	4	4	4	3	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	4	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	3	3	4	3	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	4	3	4	3	3	4	3	4
80	4	4	3	4	3	3	4	3	4
81	3	4	3	4	3	3	4	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	3	4	4	4	4	3	4
84	4	4	3	4	4	4	4	3	4
85	3	3	3	4	3	4	4	4	4
86	4	4	4	4	3	4	4	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	4	4	4	3	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	3	3	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	3	3	4	4	4
93	3	3	3	4	4	3	4	3	4
94	3	3	3	4	3	3	4	3	4
95	3	3	3	4	3	3	4	3	4
96	3	3	3	4	3	3	4	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	3	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	3	4	3	4	4	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	4	4
104	4	3	3	4	3	3	4	3	4
105	3	4	4	4	4	4	4	3	4
106	4	4	4	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	4	3	4	3	3	3	4	4
110	3	4	4	4	4	3	3	4	3
111	4	4	4	4	4	3	3	3	4
112	3	3	4	4	3	2	3	4	3
113	3	3	4	4	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	4	4	4	4	4
115	4	3	3	4	2	4	3	2	4
116	4	3	3	4	3	3	3	3	4
117	4	3	2	4	3	3	4	3	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	3
120	4	3	4	4	2	2	3	3	4
121	3	4	2	4	4	3	3	3	3
122	3	4	4	4	2	3	3	4	4
123	4	3	2	4	2	3	3	4	2
124	4	3	3	4	4	4	4	4	4
125	3	3	2	4	3	3	4	3	3
126	3	3	3	4	4	3	4	4	4
127	4	3	3	4	3	4	3	4	4

128	3	3	3	4	3	4	4	4	4
129	4	4	4	4	3	3	4	4	4
130	3	4	3	4	3	3	4	4	4
131	3	4	4	4	3	3	4	4	4
132	3	4	4	4	4	3	3	4	3
133	4	4	4	4	4	3	3	3	3
134	3	3	3	4	3	4	4	4	4
135	4	3	3	4	4	4	4	4	4
136	4	3	3	4	4	4	4	4	4
137	3	3	2	4	3	4	3	3	3
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	3	2	3	4	3	3	3	3	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	3	3	4	3	4	3	3	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	4	3	4	3	4	4	4	4
144	3	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	3	4	4	4	3	3	4	4
146	4	4	4	4	4	4	3	4	4
147	3	4	4	4	4	4	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3
149	3	3	3	4	3	4	3	4	3
150	3	3	3	4	3	4	3	4	3
151	3	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	3	3	3	4	3	3	4	3	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	4
156	3	3	3	4	3	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	4	3	3	3	3	4
159	3	3	3	4	3	3	3	3	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4
162	3	4	3	4	4	3	3	3	3
163	3	4	3	4	4	3	3	3	3
164	4	4	3	4	4	3	3	3	3
165	3	3	3	4	3	3	3	3	3
166	4	3	3	4	3	3	3	3	4
167	4	3	3	4	4	4	3	3	4
168	4	4	4	4	3	4	4	4	4
169	3	4	3	4	3	4	4	3	3
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4
171	3	3	3	4	3	3	4	3	4
172	3	3	3	4	3	3	3	3	4
173	3	3	4	4	4	3	4	4	4
174	4	3	4	4	4	4	4	3	4
175	4	3	3	4	4	4	4	4	4
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4
177	3	3	3	4	3	3	3	3	4
178	3	2	3	4	3	3	3	3	3
179	3	3	3	4	3	3	3	3	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	3	3	4	4	4	4	4	4	4
184	3	4	3	4	4	4	4	4	4
185	3	3	3	4	3	3	3	3	4
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	3	3	3	4	3	3	3	3	4
189	4	4	4	4	4	3	3	3	4
190	4	4	3	4	3	3	4	3	4
191	3	3	4	4	4	3	3	3	4
192	4	4	4	4	3	4	4	3	4
193	3	3	3	4	3	3	3	3	4
194	3	3	3	4	3	3	3	3	4
195	3	3	3	4	3	3	3	3	4
196	3	3	3	4	3	3	3	3	4

197	3	4	3	4	3	4	4	4	4
198	4	3	4	4	4	4	3	3	4
199	3	3	3	4	3	3	3	3	4
200	4	3	4	4	4	4	4	4	4
201	3	3	3	4	3	4	4	4	4
202	3	3	3	4	3	3	3	4	4
203	3	3	3	4	3	3	3	4	4
204	3	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	4	4	4	3	4	4	4	4
206	3	3	3	4	3	4	4	4	4
207	3	3	3	4	3	3	3	3	3
208	3	3	3	4	3	3	3	3	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	3	3	3	4	3	4	4	4	4
211	3	3	4	4	3	4	4	4	4
212	3	3	3	4	3	4	3	4	4
213	3	4	3	4	3	3	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	3	4
215	3	3	3	4	4	4	4	4	4
216	3	4	3	4	3	4	4	4	4
217	3	3	3	4	3	3	4	3	4
218	3	3	3	4	3	3	3	3	4
219	4	4	4	4	3	3	4	3	4
220	4	3	3	4	4	4	4	4	4
221	4	3	3	4	4	4	4	4	4
222	4	4	3	4	4	4	4	3	4
223	3	3	3	4	3	3	4	3	4
224	3	3	3	4	4	4	3	3	4
225	4	3	3	4	3	3	3	4	4
226	3	4	3	4	4	4	3	3	4
227	3	3	3	4	3	4	3	3	4
228	3	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	3	3	4	3	4	4	3	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	3	4	3	4	4	4	4
232	4	4	4	4	3	4	4	3	4
233	4	3	4	4	4	4	4	4	4
234	4	3	3	4	4	3	4	3	4
235	3	3	3	4	4	3	4	3	4
236	3	3	3	4	3	3	4	3	4
237	3	3	3	4	3	3	4	3	4
238	3	3	3	4	3	3	3	3	4
239	3	3	3	4	3	3	3	3	4
240	3	3	3	4	3	3	4	4	4
241	4	3	3	4	4	4	4	4	4
242	4	3	3	4	3	4	3	3	4
243	3	3	3	4	3	3	3	3	4
244	3	3	3	4	3	4	3	3	4
245	3	3	4	4	3	3	3	4	4
246	3	3	3	4	3	3	3	4	4
247	3	4	3	4	3	4	4	4	4
248	4	4	3	4	4	4	4	4	4
249	3	3	3	4	3	3	3	3	4
250	3	4	4	4	4	4	3	3	4
251	3	3	3	4	3	4	4	3	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	3	4	4	4	3	3	4
254	4	4	3	4	4	4	3	3	4
255	4	4	4	4	4	4	3	3	4
256	4	3	3	4	3	4	4	3	4
257	4	4	3	4	3	3	4	4	3
258	3	3	3	4	3	3	3	3	4
259	3	4	4	4	3	3	3	3	4
260	3	4	3	4	3	3	4	4	4
261	3	4	4	4	3	3	3	3	3
262	3	4	4	4	3	3	4	3	3
263	3	3	4	4	4	3	3	3	3
264	3	3	3	4	3	3	3	3	4
265	3	3	3	4	3	4	4	4	4

266	4	3	4	4	4	4	4	4	4
267	4	3	3	4	4	4	4	3	4
268	3	3	3	4	3	3	3	4	3
269	3	3	3	4	4	4	4	4	4
270	3	2	3	4	3	3	3	3	4
271	3	3	3	4	3	3	3	3	4
272	4	4	3	4	4	4	3	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	3	3	3	4	3	3	3	3	4
275	3	3	3	4	3	3	3	3	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	3	3	4	4	3	4	4	4	4
278	4	3	3	4	3	3	3	3	4
279	3	3	3	4	3	3	3	4	4
280	4	4	3	4	3	4	4	3	4
281	4	4	3	4	4	4	4	3	4
282	3	3	3	4	3	3	3	3	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	3	3	4	3	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	3	3	3	4	3	3	3	3	4
287	3	3	3	4	3	3	3	3	4
288	3	4	3	4	3	3	3	3	4
289	3	3	3	4	4	4	4	4	4
290	3	3	4	4	3	4	4	4	4
291	3	3	3	4	3	3	3	3	4
292	3	3	3	4	3	3	3	4	4
293	4	4	3	4	4	4	4	4	4
294	3	3	3	4	3	3	3	3	4
295	4	3	3	4	3	3	3	3	4
296	4	3	3	4	3	3	3	3	4
297	3	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	3	3	4	4	4	4	4	4
299	3	3	3	4	3	3	4	4	4
300	4	3	4	4	3	4	4	3	4
301	4	4	3	4	4	4	4	3	4
302	3	4	3	4	3	3	4	4	4
303	3	4	3	4	3	3	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	3	3	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	3	4	3	4	3	3	3	3	4
309	3	3	4	4	3	3	4	4	4
310	3	4	4	4	4	3	4	4	4
311	4	3	4	4	4	3	4	3	4
312	3	3	4	4	4	3	4	4	4
313	3	3	4	4	3	4	3	3	4
314	4	3	3	4	4	4	4	4	4
315	3	3	3	4	4	4	4	3	4
316	3	3	3	4	3	4	4	3	4
317	3	4	4	4	3	4	4	3	4
318	4	4	4	4	4	4	4	3	4
319	3	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	3	4	4	4
321	3	4	4	4	4	3	4	4	4
322	4	4	4	4	4	3	4	3	4
323	3	4	4	4	4	3	4	3	4
324	3	4	4	4	4	3	4	3	4
325	3	3	3	4	3	4	3	3	4
326	3	3	4	4	3	4	4	4	4
327	3	3	3	4	3	3	3	3	4
328	3	3	3	4	3	3	3	3	4
329	3	3	3	4	3	3	3	3	4
330	3	3	3	4	3	3	3	3	4
331	4	4	3	4	4	4	4	3	4
332	4	3	3	4	4	4	4	3	4
333	4	4	3	4	4	4	4	3	4
334	3	3	3	4	3	3	3	3	4

335	3	3	3	4	3	3	3	3	3
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	3	4	4	4	3
340	3	3	3	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	3	3	4	4	4
342	4	3	3	4	3	4	4	4	3
343	3	4	4	4	3	4	4	3	4
344	3	3	3	4	3	3	3	3	4
345	4	3	3	4	3	3	3	3	4
346	3	3	4	4	3	3	3	3	4
347	3	4	4	4	3	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	3	4	4	3	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	3	3	4	3	3	4	4	4
352	3	3	4	4	4	4	4	3	4
353	4	4	4	4	4	4	3	3	4
354	3	3	4	4	4	3	4	3	4
355	4	4	3	4	3	3	4	3	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	4	4	4	4	4	3	4	4	4
358	4	3	4	4	4	3	4	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	3	4	4	4	4	4	4	4
362	4	4	3	4	4	3	4	3	4
363	4	4	4	4	4	4	4	3	4
364	4	3	3	4	4	3	4	4	4
365	4	3	3	4	4	4	4	4	4
366	4	3	3	4	4	3	4	3	4
367	4	3	3	4	4	4	4	3	4
368	4	3	3	4	4	3	4	4	4
369	4	3	3	4	4	4	4	4	4
370	3	3	3	4	3	4	4	4	4
371	4	3	3	4	3	4	4	3	4
372	3	3	3	4	3	3	4	3	4
373	3	3	3	4	3	3	3	3	4
374	3	3	3	4	3	3	3	3	4
375	3	3	3	4	3	3	4	3	4
376	4	3	3	4	3	4	4	4	4
377	4	3	3	4	4	4	3	4	4
378	3	3	3	4	3	4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	4	4	4	4	4	4	3	4	4
382	4	4	3	4	4	3	4	3	4
383	3	3	3	4	3	3	3	3	4
384	4	4	4	4	4	3	4	4	3
385	4	3	3	4	3	3	3	3	4
386	3	4	4	4	4	4	3	4	4
387	4	4	3	4	4	4	4	3	4
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	3	3	3	4	3	3	3	3	4
391	3	3	3	4	3	3	3	3	3
392	4	4	4	4	4	4	4	3	4
393	3	3	3	4	3	3	3	3	4
394	3	4	3	4	3	4	4	3	4
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4
396	3	3	3	4	3	3	3	3	4
397	4	4	4	4	4	4	3	3	4
398	4	3	4	4	4	4	4	4	4
399	4	3	4	4	4	4	4	3	4
400	3	3	3	4	3	3	3	3	4
401	4	4	4	4	3	4	4	3	4
402	4	4	3	4	4	4	4	4	4
403	3	3	3	4	3	3	3	3	4

404	3	3	3	4	4	4	3	3	4
405	3	3	3	4	3	3	4	4	4
406	4	4	3	4	3	3	3	3	4
407	4	4	4	4	4	4	4	3	4
408	4	4	4	4	4	4	4	3	4
409	4	3	3	4	4	4	3	4	4
410	4	4	3	4	4	3	3	3	4
411	3	4	3	4	3	4	4	3	4
412	3	3	3	4	3	3	4	4	4
413	3	3	3	4	3	3	3	3	4
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4
415	3	4	3	4	3	4	4	3	4
416	3	3	3	4	3	3	3	3	4
417	4	4	3	4	4	4	4	3	4
418	4	4	4	4	4	4	4	4	4
419	4	4	4	4	4	4	4	4	4
420	3	4	3	4	3	4	3	3	3
421	4	4	3	4	4	4	4	3	4
422	4	4	4	4	4	4	4	4	4
423	3	4	3	4	4	4	4	4	4
424	4	4	4	4	4	4	4	4	4
425	4	3	3	4	3	4	3	3	4
426	4	4	3	4	4	4	4	4	4
427	3	3	3	4	3	3	3	4	4
428	4	4	4	4	4	4	4	3	4
429	4	4	4	4	4	4	4	3	4
430	4	4	4	4	4	4	3	3	4
431	4	4	4	4	4	4	4	4	4
432	4	4	4	4	4	4	4	4	4
433	4	4	4	4	4	3	4	4	4
434	4	3	3	4	3	3	4	3	4
435	4	3	3	4	4	4	4	4	4
436	3	4	4	4	4	4	4	4	4
437	4	4	2	4	4	4	4	3	4
438	3	3	3	4	3	4	3	4	4
439	3	3	3	4	3	3	4	3	4
440	3	3	2	4	3	3	3	3	4
441	3	1	2	4	3	3	3	3	4
442	3	1	2	4	3	3	3	3	4
443	3	2	2	4	3	3	3	3	4
444	3	3	3	4	4	3	4	3	4
445	4	3	3	4	4	3	4	3	4
446	3	4	3	4	4	3	4	3	4
447	3	4	3	4	4	3	4	3	4
448	3	3	3	4	3	3	4	3	4
449	3	3	2	4	3	3	3	3	4
450	3	3	2	4	3	3	3	3	4
451	3	3	3	4	3	4	4	3	4
452	3	3	3	4	4	3	4	3	4
453	4	4	3	4	4	3	4	4	4
454	3	4	3	4	3	4	3	3	4
455	4	4	4	4	4	4	4	4	4
456	3	4	3	4	3	3	4	3	4
457	4	4	3	4	3	4	4	3	4
458	4	4	4	4	4	4	4	4	4
459	4	4	4	4	4	4	4	4	4
460	3	3	3	4	3	3	3	3	4
461	4	4	4	4	4	4	4	3	4
462	3	4	4	4	4	4	4	4	4
463	3	4	4	4	3	4	4	4	4
464	3	3	3	4	3	3	3	3	4
465	3	3	3	4	4	4	4	3	4
466	4	3	3	4	4	3	4	4	4
467	4	4	3	4	4	3	4	3	4
468	4	4	4	4	4	4	4	4	4
469	3	3	3	4	3	3	4	4	4
470	4	4	4	4	4	4	4	3	4
471	4	4	3	4	4	4	4	4	4
472	3	3	3	4	3	3	3	3	4

473	4	3	3	4	3	4	3	3	4
474	4	4	4	4	4	4	4	4	4
475	4	4	4	4	4	4	4	4	4
476	3	3	3	4	3	3	4	4	4
477	3	3	3	4	3	3	3	3	4
478	3	3	3	4	3	4	3	3	4
479	3	3	3	4	3	3	3	3	4
480	3	3	3	4	3	3	3	3	4
481	4	4	2	4	4	4	4	4	4
482	3	3	3	4	4	3	3	3	4
483	3	2	2	4	3	3	3	3	3
484	4	2	2	4	3	3	3	3	3
485	4	4	4	4	4	4	4	4	4
486	4	4	4	4	4	4	4	4	4
487	3	3	3	4	3	3	3	3	4
488	4	4	4	4	4	4	4	4	4
489	4	4	3	4	4	4	4	3	4
490	4	4	3	4	3	3	4	3	4
491	4	4	3	4	3	3	3	3	4
492	4	4	4	4	4	4	4	4	4
493	3	4	3	4	3	3	3	3	4
494	4	3	3	4	3	3	4	3	4
495	3	4	4	4	4	4	4	4	4
496	4	4	4	4	4	4	4	3	4
497	4	4	4	4	4	4	4	3	4
498	4	4	4	4	4	4	4	4	4
499	4	4	3	4	3	3	4	3	4
500	3	3	3	4	3	3	3	3	4
501	4	3	3	4	4	4	4	4	4
502	4	3	3	4	4	4	4	3	4
503	4	3	3	4	4	4	4	3	4
Snilai / unsur	1745	1719	1671	2012	1743	1771	1823	1747	1973
NRR / unsur	3,469	3,417	3,322	4,000	3,465	3,521	3,624	3,473	3,922
NRR Tertbg /Unsur	0,385	0,380	0,369	0,444	0,385	0,391	0,403	0,386	0,436
IKM Unit pelayanan									3,579
									89,485

Keterangan :

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,469
U2	Prosedur	3,417
U3	Waktu pelayanan	3,322
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,465
U6	Kompetensi pelaksana	3,521
U7	Perilaku pelaksana	3,624
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,473
U9	Sarana dan prasarana	3,922

IKM UNIT PELAYANAN : 89,49

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