

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2021**

**DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA DAN
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN BANTUL TAHUN 2021**

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III TAHUN 2021**



**DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN BANTUL
2021**

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| BAB I | 2 |
| PENDAHULUAN | 2 |
| A. LATAR BELAKANG | 2 |
| B. DASAR HUKUM | 3 |
| C. MAKSUD DAN TUJUAN | 3 |
| BAB II | 5 |
| METODOLOGI PENGUKURAN | 5 |
| A. Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat | 5 |
| B. Periode Survey | 5 |
| C. Metode Pengumpulan Data | 5 |
| D. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat | 6 |
| E. Metode Pengolahan Data | 6 |
| F. Pengujian Kualitas Data | 8 |
| BAB III | 9 |
| ANALISIS LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT | 9 |
| A. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 9 |
| B. Data Responden Berdasarkan Umur | 9 |
| C. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 10 |
| D. Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2021 | 11 |
| BAB IV | 13 |
| PENUTUP | 13 |
| Lampiran | 14 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan untuk memudahkan kemudahan akses bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat dilakukan sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Inovasi dan regulasi dalam layanan publik akan selalu berkembang seiring dengan dinamika perkembangan teknologi.

Oleh karena itu untuk mengetahui kesesuaian layanan publik dengan pelayanan yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat maka pemerintah perlu melakukan penilaian atas kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan melibatkan masyarakat untuk menilai. Penilaian atas kinerja pelayanan tersebut selaras dengan pasal 38 ayat 1 dan ayat 3 dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Kualitas dari pelayanan publik sendiri yang dilakukan oleh pemerintah merupakan titik tolak menuju terciptanya tata kelola pemerintah yang baik atau *good governance*. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, maka perlu mengetahui perkembangan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik melalui kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik. Penyusunan Survei kepuasan masyarakat dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah. Adapun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki pengertian adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul dengan kedudukan sebagai pendukung atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana dan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa. Sesuai dengan Perda tersebut, Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPPKBPM) berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati

melalui Sekretaris Daerah. Menurut Peraturan Bupati No 118 tahun 2016 pasal 4 DPPKBPMMD memiliki fungsi sebagai berikut:

- a) Perumusan kebijakan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana serta pemberdayaan masyarakat desa
- b) Pelaksanaan kebijakan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana serta pemberdayaan masyarakat dan desa
- c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana serta pemberdayaan masyarakat dan desa
- d) Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya
- e) Pelaksanaan fungsi lain sesuai yang diberikan bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

Sehubungan dengan hal sebagaimana tersebut diatas, DPPBPMD dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melaksanakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan dengan responden dari masyarakat dan instansi pemerintah. Pemilihan responden sebagai sampel dengan tepat, dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat. Diharapkan dengan semakin meningkatnya Survei kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
3. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul
4. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Bantul.
5. Peraturan Bupati Nomor 118 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bantul.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bantul

2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bantul secara periodik;
3. Mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bantul melalui data dan informasi tentang Survei kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik;
4. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat dan instansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik; dan
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat dan instansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bantul.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

A. Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bantul dilaksanakan untuk menilai layanan yang diselenggarakan DPPKBPMMD Kabupaten Bantul membagikan kuesioner kepada responden yang menerima pelayanan, yaitu masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul, dan juga melalui website dinas. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian, evaluasi, dan motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Periode Survey

Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa pada 1 (satu) semester dilaksanakan mulai dari bulan Januari 2021 sampai dengan bulan Juni 2021 melalui 3 (tiga) tahapan. Secara rinci jadwal pelaksanaan survei sebagai tabel berikut:

Tabel 1.2

Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

| No | Tahapan | Waktu | | | | | |
|----|----------------------------|---------|----------|-------|-------|-----|------|
| | | Januari | Februari | Maret | April | Mei | Juni |
| 1 | Persiapan | | | | | | |
| 2 | Penyebaran dan Pengumpulan | | | | | | |
| 3 | Pelaporan | | | | | | |

C. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisisioner yang dibagikan kepada pengguna layanan publik dari Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa pada tahun 2021.

D. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima pelayanan publik. Dalam kuisisioner yang diedarkan kepada penerima pelayanan publik meliputi 9 unsur yang “relevan valid” dan “reliabel” sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, ke-9 unsur minimal yang harus ada dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. 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 adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. 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);

E. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan yang berjumlah 9, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggara pelayanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Presepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai peninmbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus yaitu sebagai berikut :

$$SKM \text{ unit layanan} \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Katagori Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00 - 2,5996 | 25,00 - 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,60 - 3,064 | 65,00 - 76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 - 3,532 | 76,61 - 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 - 4,00 | 88,31 - 100,0 | A | Sangat Baik |

F. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat yang diperoleh sebagai jawaban atas kuesioner dari setiap unsur penilaian pelayanan publik merupakan gambaran atas tingkat kualitas kinerja pelayanan yang dikatagorikan untuk penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pengujian atas data pendapat penerima pelayanan publik sebagai responden disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Melalui

informasi ini dapat diketahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB III

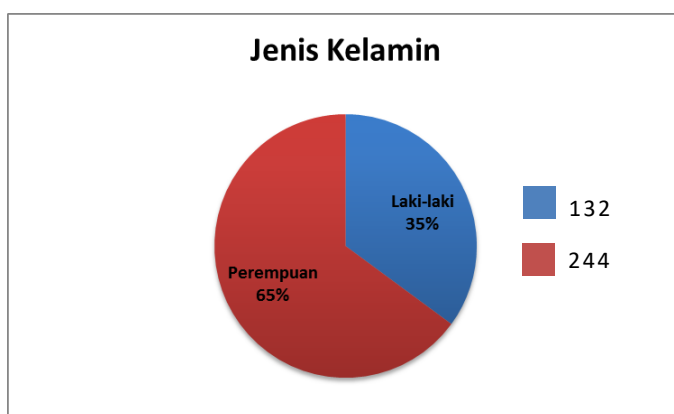
ANALISIS LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Terdapat tujuh (7) jenis layanan yang terdapat pada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang dinilai. Layanan tersebut berdasar dari tugas pokok, fungsi, dan tatakerja yang diatur dalam Peraturan Bupati nomor 118 tahun 2016. Adapun penerima layanan yang diselenggarakan oleh DPP KBPMD merupakan masyarakat umum dan instansi pemerintahan.

Pada semester pertama tahun 2021 hasil survey Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh DPPKBPMD memiliki responden sebanyak 376 (tiga ratus tujuh puluh enam) responden. Kuesioner yang telah diedarkan kepada responden, diisi identitas responden dan penilaian kinerja pelayanan masing-masing unsur sehingga hasil yang diperoleh dari pengisian tersebut adalah sebagai berikut:

A. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan jenis kelamin menunjukkan komposisi yang cukup berbeda antara responden laki-laki dan responden perempuan, dengan selisih sebesar 15% lebih banyak jumlah responden perempuan. Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dan grafik sebagai berikut :



B. Data Responden Berdasarkan Umur

Responden dibagi menjadi lima kelompok yaitu tidak mengisi, umur kurang dari 25 tahun, umur antara 25 – 35 tahun, umur antara 36 sampai 45 tahun, umur lebih dari 45 tahun ke atas. Responden survei ini sebagian besar berada dalam kelompok rentang umur lebih dari 45 tahun, yaitu sebanyak 187 orang. Disusul dengan rentang umur 36-45 tahu, yaitu sebanyak 93 orang, rentang umur 25-35 sebanyak 74 orang,

dan yang terakhir dengan rentang umur kurg dari 25 tahun sebanyak 22 orang sesuai dengan tabel berikut:

Tabel
Data Responden Berdasarkan Umur

| No | Umur | Jumlah |
|-------|---------------|--------|
| 1 | Tidak Mengisi | 0 |
| 2 | < 25 Tahun | 22 |
| 3 | 25 - 35 Tahun | 74 |
| 4 | 36 - 45 Tahun | 93 |
| 5 | > 45 Tahun | 187 |
| Total | | 376 |

C. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan jenjang pendidikan dapat diperoleh data dengan responden terbesar dari jenjang pendidikan S-3 sebanyak 1 orang atau mencapai 0,3 %, jenjang S-2 sebanyak 12 orang atau mencapai 3,58%, dan jenjang S-1 sebanyak 104 orang atau mencapai 31,04%. Diikuti dari jenjang pendidikan SMA dengan jumlah 155 orang atau mencapai 46.27%, responden dari jenjang pendidikan SMP dengan jumlah 16 orang atau 4.78% , jumlah responden dari jenjang pendidikan SD dengan jumlah 47 orang atau 14,03%. Komposisi responden berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat pada tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel
Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No | Pendidikan | Jumlah | Prosentase % |
|-------|---------------|--------|--------------|
| 1 | Tidak Mengisi | 0 | 0 |
| 2 | SD | 47 | 14,03 |
| 3 | SLTP | 16 | 4,78 |
| 4 | SLTA | 155 | 46,27 |
| 5 | S-1 | 104 | 31,04 |
| 6 | S-2 | 12 | 3,58 |
| 7 | S-3 | 1 | 0,3 |
| Total | | 335 | 100 |

D. Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2021

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memberi gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah sebagai penyelenggara pelayanan pada bidang pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset daerah dengan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul. Nilai SKM hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan dengan menggunakan 9 unsur sebagai dasar pengukuran Survei kepuasan masyarakat dengan jumlah 376 responden sebagai penerima pelayanan publik dapat diperoleh data sebagai berikut :

Hasil Nilai Rata-rata SKM per Unsur Pelayanan

| Nomor | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata |
|------------------|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,29 |
| U2 | Prosedur | 3,26 |
| U3 | Waktu pelayanan | 3,18 |
| U4 | Biaya/tariff | 3,73 |
| U5 | Produk layanan | 3,27 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3,28 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3,26 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan | 3,25 |
| U9 | Sarana dan prasarana | 3,67 |
| Rata-Rata | | 3,35 |

Dari tabel dan gambar grafik sebagaimana tersebut diatas diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan publik yang dilaksanakan DPPKBPMMD dengan bentuk pelayanan pada layanan konsultasi, layanan informasi, pelayanan alat kontrasepsi, pelayanan informasi dan pasar desa, BumDes, data tentang pengendalian penduduk dan KB, Pelayanan KIE komunikasi, informasi, dan edukasi kesehatan reproduksi, pelayanan penyuluhan KB, pelayanan penyuluhan ketahanan keluarga yaitu sebagai berikut:

$$3,35 \times 25 = 83,87$$

Nilai SKM sebagaimana tersebut diatas terletak pada nilai interval konversi SKM antara 76,61 sampai 88,30 yang menggambarkan kinerja atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh DPPKBPMD tahun 2021 dengan katagori untuk Mutu Pelayanan “ B “ dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah BAIK. Apabila dilihat dari nilai rata-rata SKM untuk 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana pada tabel dan grafik tersebut diatas, unsur pelayanan Biaya/tarif menunjukkan angka tertinggi dan untuk unsur pelayanan Sarana dan prasarana menunjukkan angka tertinggi kedua, sedang nilai rata-rata SKM yang terendah pada unsur pelayanan Waktu Pelayanan.

Dari ke 9 unsur pelayanan yang diselenggarakan oleh DPPKBPMD serta telah dinilai oleh responden yang berjumlah 376 responden yang perlu mendapatkan perhatian karena mendapat nilai kurang dari rata-rata yaitu unsur pelayanan sebagai berikut:

BAB IV

PENUTUP

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bantul pada bidang Keluarga Berencana, Pengendalian Penduduk, dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dengan mengambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 376 orang diperoleh Nilai Survei Kepuasan Konsumen (SKM) sebesar 83.87 dengan katagori untuk Mutu Pelayanan “ B “ dan Kinerja Unit Pelayanan dengan katagori BAIK. Sedang Nilai Rata-rata SKM per urusan pelayanan diperoleh sebesar 3,354.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bantul pada bidang Keluarga Berencana, Pengendalian Penduduk, dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dengan mengambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 376 orang diperoleh Nilai Survei Kepuasan Konsumen (SKM) Badan Keuangan dan Aset Daerah sebesar 83.87 dengan katagori untuk Mutu Pelayanan “ B “ dan Kinerja Unit Pelayanan dengan katagori BAIK. Sedang Nilai Rata-rata SKM per urusan pelayanan diperoleh sebesar 3,354. Oleh karena itu Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Masyarakat dan Desa harus dapat memperbaiki diri dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Lampiran

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

DAN PER UNSUR PELAYANAN

OPD : Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana
Pemberdayaan Masyarakat

ALAMAT : Komplek II Kantor, Jl. Lkr. Timur, Area Sawah, Trirenggo, Kec.
Bantul 55714

Tlp : 02746460055

| 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 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 8 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 10 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 16 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 26 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 27 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 33 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 35 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 37 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 40 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 41 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 42 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 44 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 45 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 46 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 47 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 50 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 52 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 54 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 56 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 60 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 66 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 68 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 69 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 77 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | |
| 78 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 81 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 82 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 83 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 85 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 86 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 88 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 91 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 96 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 98 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 99 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 100 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 103 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 104 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 107 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 108 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 109 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 110 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 116 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 118 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 124 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 125 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 126 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 127 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 128 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 129 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 130 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 131 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 133 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 134 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 136 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | |
| 137 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 138 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 139 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 140 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 141 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 143 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 144 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 145 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 146 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 149 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 150 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 151 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 152 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 153 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 154 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 155 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 156 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 157 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 158 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 159 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 160 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 161 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | |
| 162 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 163 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 164 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 165 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 166 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 167 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 168 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 169 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 170 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 172 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 173 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 174 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 175 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 176 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 177 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 178 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 179 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 180 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 181 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 182 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 183 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | |
| 184 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 185 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 186 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 187 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 188 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 189 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 190 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 191 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 192 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 193 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 194 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 195 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 196 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 197 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 198 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | |
| 199 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 200 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 201 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 202 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 203 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 204 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 205 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 206 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 207 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 208 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 209 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 210 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 211 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 212 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 213 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 214 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 215 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 216 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 217 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 218 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 219 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 220 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 221 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 222 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 223 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 224 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 225 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 226 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 227 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 228 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 229 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 230 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 231 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 232 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 233 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 234 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 235 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 236 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 237 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 238 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 239 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 240 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 241 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 242 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | |
| 243 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 244 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 245 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 246 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 247 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 248 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 249 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 250 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 251 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 252 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 253 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 254 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 255 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 256 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 257 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 258 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 259 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 260 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 261 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 262 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 263 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 264 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 265 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 266 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 267 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 268 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 269 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 270 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 271 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 272 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 273 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 274 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 275 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 276 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 277 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 278 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 279 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 280 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 281 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 282 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 283 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 284 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 285 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 286 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 287 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 288 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 289 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 290 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 291 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 292 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 293 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 294 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 295 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 296 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 297 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 298 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 299 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 300 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 301 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 302 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 303 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 304 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 305 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 306 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 307 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 308 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 309 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 310 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 311 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 312 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 313 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 314 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 315 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 316 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 317 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 318 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 319 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 320 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 321 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 322 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 323 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 324 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 325 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 0 | 3 | 3 | 4 | |
| 326 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 327 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 328 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 329 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 330 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 331 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 332 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 333 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 334 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 335 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 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 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 340 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 341 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 342 | 4 | 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 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 347 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 348 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 349 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 350 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 351 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 352 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 353 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 354 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 355 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 356 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 357 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 358 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 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 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 362 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 363 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 364 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 365 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 366 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 367 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 368 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 369 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 370 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 371 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 372 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 373 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| 374 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 375 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 376 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Snilai / unsur | 1236 | 1227 | 1196 | 1402 | 1230 | 1232 | 1227 | 1221 | 1381 | |
| NRR / unsur | 3,287 | 3,263 | 3,181 | 3,729 | 3,271 | 3,277 | 3,263 | 3,247 | 3,673 | |
| NRR Tertbg /Unsur | | | | | | | | | | *) |
| | 0,365 | 0,363 | 0,353 | 0,414 | 0,363 | 0,364 | 0,363 | 0,361 | 0,408 | 3,355 |
| IKM Unit pelayanan | | | | | | | | | | **) 83,865 |

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 : NRR per unsur x 0,11

per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 83,87

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