



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 2 TAHUN 2023



Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Bantul

## KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang maksimal untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat setiap hari melalui aplikasi perizinan online yang sudah terintegrasi dengan aplikasi survey kepuasan masyarakat milik Bagian Organisasi Kabupaten Bantul pada laman *skm.bantulkab.go.id*. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2023 yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul merupakan salah satu instrument untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan sekaligus sebagai salah satu tolak ukur kinerja pelayanan perizinan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Bantul didasarkan pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai indikator/tolak ukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja dan

tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2023 ini bermanfaat khususnya bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul dan bagi semua pihak yang terkait dengan pelayanan publik di Kabupaten Bantul.

Bantul, Januari 2024  
Kepala DPMPRTSP Kab. Bantul



Dra. Anninayah, M. Eng  
085902041993032004

## RINGKASAN

*Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki kualitas pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul kepada masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.*

*Berdasarkan hasil SKM dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “sangat baik”, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar 88.84.*

*Dari ke-9 unsur pelayanan yang disurvei, nilai terendah adalah Waktu Pelayanan (U3) pada urutan ke-9, Unsur Persyaratan (U1) pada urutan ke-8 dan Kompetensi Petugas (U6) pada urutan ke-7. Jika dibandingkan dengan hasil survey Semester 1 tahun 2023 lalu, masih terdapat persamaan dalam hal unsur terendah yaitu, ada pada Waktu Pelayanan (U3).*

*Berdasar nilai IKM per jenis layanan, Surat Keterangan Penelitian (SKP) dan Izin Penyelenggaraan Reklame dan Media Informasi memperoleh skor kurang dari 80,00, memiliki nilai IKM terendah dibandingkan jenis layanan lainnya, dengan kinerja “baik”. Nilai terendah untuk kedua jenis layanan tersebut ada pada Waktu Pelayanan (U3).*

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
RINGKASAN .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Tujuan dan Sasaran .....	3
1.4 Manfaat .....	4
1.5 Ruang Lingkup .....	4
BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN .....	6
2.1 Persiapan .....	6
2.2 Pengumpulan Data .....	7
2.3 Pengolahan Data .....	8
BAB III. HASIL PENGUKURAN DAN PEMBAHASAN .....	10
3.1 Karakteristik Responden .....	10
3.2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai IKM .....	16
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Jenis Pelayanan .....	18
3.4 Pembahasan .....	20
BAB IV. PENUTUP .....	24
4.1 Kesimpulan .....	24
4.2 Rekomendasi .....	24
4.3 Rencana Tindak Lanjut .....	25

LAMPIRAN 1 KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

LAMPIRAN 2 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

LAMPIRAN 3 SK TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	9
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	11
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	12
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	13
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	15
Tabel 6	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan .....	16
Tabel 7	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Berdasarkan Rangka ..	17
Tabel 8	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	17
Tabel 9	Nilai IKM Per Jenis Layanan .....	19
Tabel 10	Nilai SKM DPMPTSP Kab. Bantul pada 5 Periode Survey.....	23
Tabel 11	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....	24

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Responden Berdasarkan Umur .....	11
Gambar 2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	12
Gambar 3	Responden Berdasarkan Pendidikan .....	14
Gambar 4	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	14

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Ekspektasi masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat menuntut adanya perbaikan dari tahun ke tahun hingga pelayanan publik dirasa efektif, efisien, dan akurat. Penyelenggara pelayanan publik harus berusaha keras untuk dapat merealisasikan harapan masyarakat tersebut. Hal ini sebagai perwujudan paradigma birokrasi yang semula dilayani berubah menjadi melayani. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial. Keluhan yang tidak ditangani dengan baik akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Pemerintah akan mendapat persepsi negatif sekaligus dinilai gagal dalam melayani masyarakat. Pada akhirnya, kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul telah melakukan berbagai upaya peningkatan pelayanan dengan perbaikan kinerja pelayanan dan menciptakan inovasi pelayanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berupaya untuk lebih berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, dengan memperlakukan masyarakat pencari layanan sebagai pelanggan. Berbagai program dan kegiatan dilaksanakan dengan maksud memenuhi kebutuhan, tuntutan dan harapan masyarakat. Terkait hal itu, masyarakat juga dilibatkan dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan demikian harapan dan kebutuhan masyarakat dapat terakomodir dalam proses pelayanan, sehingga terhadap unsur-unsur atau aspek yang masih dianggap kurang memuaskan dapat dilakukan pembenahan.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, selanjutnya dapat disusun strategi pembenahan untuk melakukan perbaikan terhadap unsur-unsur yang masih lemah dan peningkatan terhadap unsur-unsur yang telah baik.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten di Jawa



Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);

5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Perda Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021);
9. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

### **1.3 Tujuan dan Sasaran**

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul. Adapun sasaran survei ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

#### **1.4 Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara online menggunakan Sistem Pelayanan Perizinan Online, Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul serta aplikasi SKM milik Pemerintah Kabupaten Bantul sebanyak 2.168 responden selama kurun waktu semester dua tahun 2023 (1 Juli - 31 Desember 2023) yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul kepada pemohon izin.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 (*Sembilan*) unsur yang relevan, valid dan reliabel sesuai dengan

Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019, yang meliputi unsur :

a. Persyaratan;

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Prosedur;

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Pelayanan;

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya / Tarif;

Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasar ketentuan (bagi yang bertribusi).

e. Produk Layanan;

Produk Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Kompetensi Pelaksana;

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi : pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana;

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;

Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan Prasarana.

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

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Persiapan**

##### **1. Penetapan Pelaksana**

###### **a. Pembentukan Tim Survei**

Tim Survei disusun dengan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul (Lampiran 2). Selanjutnya tim survei membahas mengenai kuesioner disesuaikan dengan kebutuhan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul. Setelah itu Tim Survei menyusun jadwal pengolahan data.

##### **2. Penyiapan Bahan**

###### **a. Kuesioner**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang dilakukan secara periodik. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis atau unit layanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Daftar kuesioner seperti terlampir (Lampiran 1).

###### **b. Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori (*Skala Likert*) yakni :

- a. Angka 1 adalah nilai persepsi Tidak Baik
- b. Angka 2 adalah nilai persepsi Kurang Baik
- c. Angka 3 adalah nilai persepsi Baik
- d. Angka 4 adalah nilai persepsi Sangat Baik

### 3. Penetapan Responden dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 2.168 responden yang merupakan semua yang mengisi survey, baik melalui aplikasi izin online ataupun melalui laman survey *skm.bantulkab.go.id* dengan jumlah layanan sebanyak 30 jenis layanan.

#### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kabupaten Bantul.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan dari bulan Juli 2023 s/d Desember 2023, yang dilakukan secara online melalui Sistem Pelayanan Perizinan Online, Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul, dan laman *skm.bantulkab.go.id*. milik Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bantul.

## 2.2 Pengumpulan Data

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dengan jumlah responden 2.168 orang selama satu semester (Juli 2023 s/d Desember 2023) dari 30 jenis layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

### 2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pengguna layanan dan dilakukan saat pengguna layanan akan mengunduh izin pada Sistem Pelayanan Perizinan Online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul atau melalui Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Selain itu, pengisian

kuesioner juga bisa langsung melalui aplikasi SKM Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bantul.

### 2.3 Pengolahan Data

#### 1. Metode Pengolahan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II tahun 2023 dilakukan dengan menyampaikan kuesioner kepada responden, dalam hal ini pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul secara online. Kuesioner mencakup unsur-unsur pelayanan yang disusun dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

#### 2. Perangkat Pengolahan

Hasil pengambilan data kuesioner melalui Sistem Pelayanan Perizinan Online dan Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul selanjutnya data masuk secara otomatis ke dalam sistem SKM online Bagian Organisasi Kabupaten Bantul, untuk mendapat nilai IKM-nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (*sembilan*) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang ( 0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :SKM Unit Pelayanan x 25

Berikut tabel perhitungan kategori nilai IKM.

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan (X)</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan (y)</b>
<b>1</b>	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	<b>Baik</b>
<b>4</b>	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	<b>Sangat baik</b>

### 3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas.

### 4. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah pada hasil analisis data SKM dengan merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan secara komprehensif sehingga seluruh unsur/indeks akan meningkat secara simultan. Sedangkan untuk unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN DAN PEMBAHASAN**

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survei masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah mereka terima. Pada bab ini akan dipaparkan hasil SKM terhadap 2.168 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

#### **3.1. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden pada SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (*empat*) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

##### **3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 2.168 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 2.

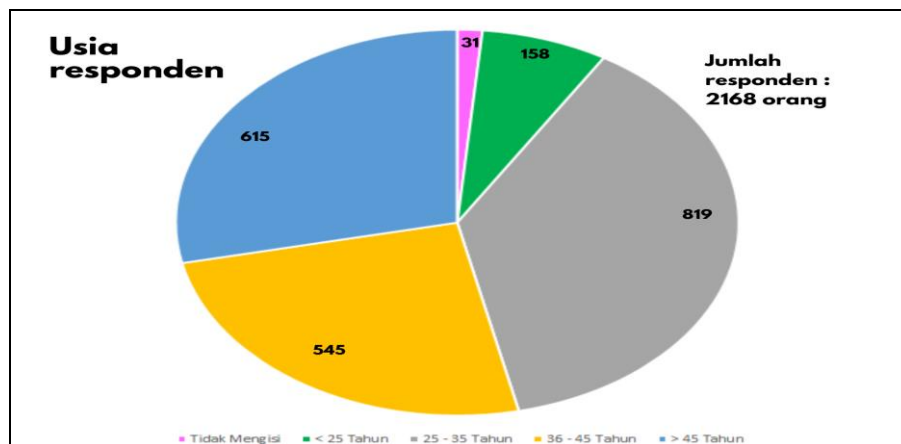


**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No	Kategori Umur	Responden	
		Jumlah	(%)
1	Tidak Mengisi	31	1,43
2	< 25 tahun	158	7,29
3	25 - 35 tahun	819	37,78
4	36 – 45 tahun	545	25,14
5	>45 tahun	615	28,37
<b>Total</b>		<b>2.168</b>	<b>100</b>

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul tahun Semester 2 Tahun 2023 paling dominan berada pada kategori 25-35 tahun (37.78%) dan kategori umur di atas 45 tahun (28.37 %) kemudian kategori 36-45 tahun (25.14 %), sedangkan kategori umur < 25 tahun menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 7,29%. Responden pada pengukuran SKM yang menggunakan layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul ini dari proporsi tersebut dapat dilihat bahwa pengguna layanan / pemohon izin di Kabupaten Bantul merata pada usia dari 25 tahun sampai dengan di atas 45 tahun.

Gambar 1. Responden Berdasarkan Umur



### 3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

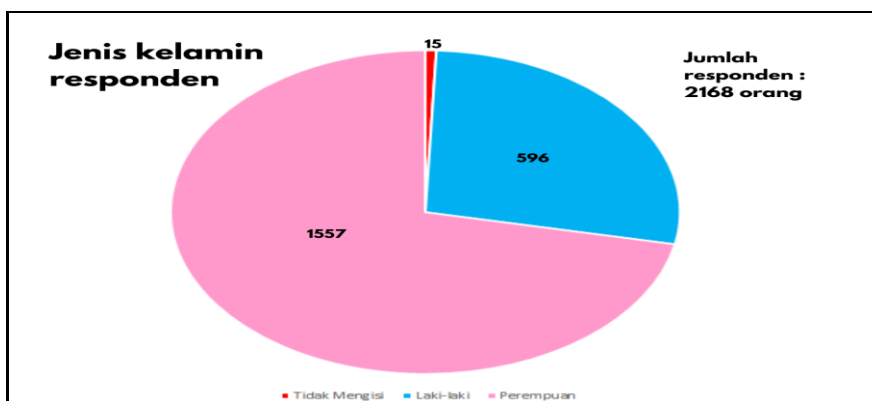
Kajian variabel jenis kelamin pada 2.168 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak mengisi	15	0,69
2	Laki-laki	596	27,49
3	Perempuan	1557	71.82
<b>Total</b>		<b>2.168</b>	<b>100</b>

Responden perempuan lebih dominan sebagai pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu sebesar 1.557 (71.82%) sedangkan responden laki-laki sebanyak 596 (27.49%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan / pemohon izin lebih banyak perempuan daripada laki-laki, dengan selisih yang cukup besar. Tren ini dimulai dari tahun 2021 lalu. Jumlah pengguna layanan perempuan lebih banyak daripada laki-laki dimungkinkan karena pengguna layanan kebanyakan dari Tenaga Kesehatan, yang didominasi oleh Perempuan. Selain itu, para pelaku usaha mikro yang saat ini sudah banyak mendaftarkan izinnya melalui *Online Single Submission* kebanyakan adalah ibu rumah tangga. Hal ini menunjukkan bahwa semakin ke sini perempuan dan laki-laki memiliki kesadaran yang sama dalam mengurus izin.

Gambar 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



### 3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

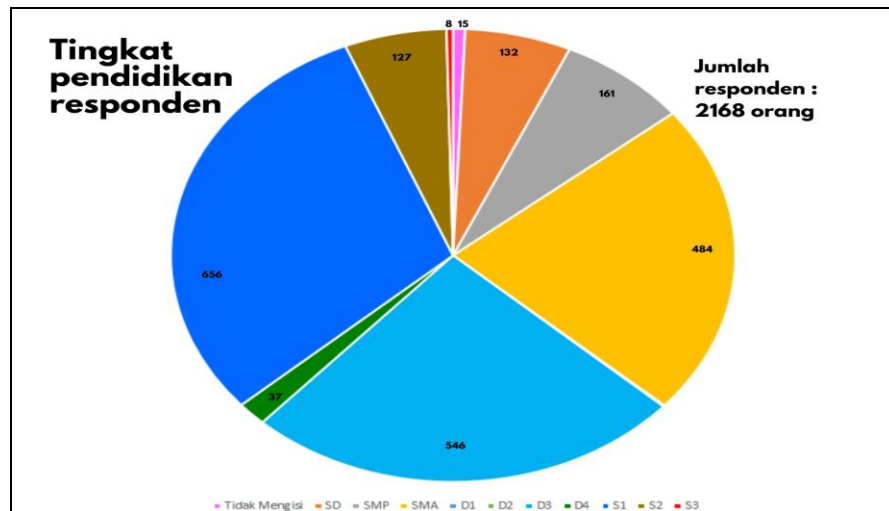
Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di DPMPSTSP Kabupaten Bantul untuk bahan pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Kategori Pendidikan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	15	0,69
2	SD	132	6,09
3	SLTP	161	7,43
4	SLTA	484	22,32
5	D-1	1	0,05
6	D-2	1	0,05
7	D-3	546	25,18
8	D-4	37	1,71
9	S-1	656	30,26
10	S-2	127	5,86
11	S-3	8	0,37
<b>Total</b>		<b>2.168</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan S-1 mendominasi (30.26 %), diikuti dengan kelompok pendidikan D-3 (25,18 %), dan SLTA (22,32 %). Kelompok pendidikan SD, SMP, D-1, D-2, S-2, dan S-3 masing-masing angkanya tidak melebihi 10 persen. Dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul memiliki tingkat pendidikan dengan porsi hampir merata pada tingkat D-3 dan S-1. Hal ini menunjukkan tingkat pendidikan para pengguna layanan cukup tinggi. Hal ini berdampak pada tingkat ekpektasi terhadap kualitas layanan juga tinggi.

Gambar 3. Responden Berdasarkan Pendidikan



### 3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

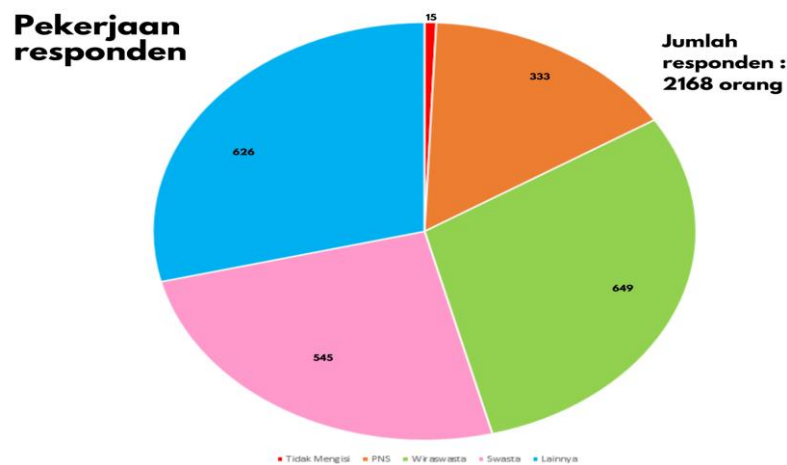
Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul. Data responden berdasarkan jenis pekerjaan juga bisa digunakan untuk acuan dalam memberikan kegiatan sosialisasi tentang prosedur pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pekerjaan responden pada pengukuran SKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 5.

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Kategori Pekerjaan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	15	0,69
2	PNS	333	15,36
3	TNI	0	0,00
4	POLRI	0	0,00
5	Wiraswasta	649	29,49
6	Swasta	545	25,14
7	Lainnya	626	27,32
<b>Total</b>		<b>2.168</b>	<b>100</b>

Kelompok pekerja swasta, wiraswasta, dan Pegawai Negeri Sipil mendominasi sebagai pengguna layanan. Hal ini nampaknya sejalan dengan jumlah pengguna layanan berupa izin tenaga kesehatan. Sebagaimana kita ketahui bahwa para tenaga kesehatan merupakan karyawan swasta atau Pegawai Negeri Sipil pada fasilitas layanan kesehatan (fasyankes) yang tersebar di Kabupaten Bantul. Kelompok pekerjaan wiraswasta didominasi oleh Kelompok yang juga tinggi yaitu pekerjaan lainnya (27,32%). Masuk dalam kelompok pekerjaan lainnya diantaranya buruh harian lepas, pelajar/mahasiswa, Ibu Rumah Tangga (IRT), petani dan lainnya.

**Gambar 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan**



### 3.2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai IKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul terhadap 2.168 responden yang telah diminta pendapatnya mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Survei dilakukan pada bulan Juli sampai Desember Tahun 2023 dengan sasaran 30 jenis layanan.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 (*sembilan*) unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 2.168 orang responden seperti pada Lampiran 4. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada dan tabel 6 berikut.

**Tabel 6. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
U1	Persyaratan	3,447
U2	Prosedur	3,504
U3	Waktu pelayanan	3,310
U4	Biaya/tarif	3,870
U5	Produk layanan	3,484
U6	Kompetensi pelaksana	3,450
U7	Perilaku pelaksana	3,546
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,838
U9	Sarana dan prasarana	3,536

Berdasarkan hasil isian kuesioner pada 2.168 orang responden dilakukan penghitungan terhadap semua unsur pelayanan untuk memperoleh jumlah nilai dan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Selanjutnya untuk memperoleh nilai rata-rata tertimbang, masing-masing nilai rata-rata per unsur akan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan. Selanjutnya, dari nilai indeks unit pelayanan tersebut akan

diinterpretasikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan mengkonversi dan mengalikan nilai indeks dengan nilai dasar 25.

Dari hasil penghitungan yang dilakukan, diperoleh jumlah nilai, nilai rata-rata per unsur pelayanan, nilai rata-rata tertimbang, nilai indeks unit pelayanan dan urutan perolehan nilainya mulai dari nilai terendah ke nilai tertinggi. Urutan perolehan nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 7, sedangkan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat terdapat pada tabel 8 sebagai berikut :

**Tabel 7. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Berdasar Rangking**

Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	RANKING
U4	Biaya/Tarif	3,870	1
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,838	2
U7	Perilaku Pelaksana	3,546	3
U9	Sarana dan Prasarana	3,536	4
U5	Produk Layanan	3,504	5
U2	Prosedur	3,484	6
U6	Kompetensi Pelaksana	3,450	7
U1	Persyaratan	3,447	8
U3	Waktu Pelayanan	3,310	9

**Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Nilai Indeks	3.554
IKM Unit Pelayanan	88.84
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	SANGAT BAIK

Dari Tabel 7 dan 8 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada kisaran nilai 3,310 hingga 3,870. Nilai unsur Biaya/Tarif, Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Prilaku Pelaksana, dan Sarana Prasarana termasuk pada kategori “Sangat Baik”,

sedangkan untuk nilai per unsur pelayanan lainnya termasuk pada kategori “Baik”. Nilai indeks unit pelayanannya. Nilai indeks unit pelayanan termasuk pada kategori “**Sangat Baik**” dengan nilai **3.554**.

Berdasarkan hasil konversi dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “Sangat Baik”, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar **88.84**. Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu termasuk dalam kategori “sangat baik” karena berada pada kisaran nilai 88.31-100.00.

Hasil ini merupakan pencapaian terbaik selama beberapa periode survey DPMPTSP. Hasil ini tidak terlepas dari inovasi-inovasi yang telah diluncurkan oleh DPMPTSP berupa pendampingan kepada masyarakat dalam mengakses perizinan berusaha yaitu Inovasi GAMPIL (Gerakan Melayani Perizinan secara Langsung), Mal Pelayanan Publik, dan inovasi GEPLAK (Gerakan Pendampingan Pelaporan LKPM). Inovasi-inovasi ini memberikan upaya maksimal dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat pengguna layanan. Pencapaian SKM pada periode ini merupakan wujud apresiasi pengguna layanan atas baiknya mutu layanan di DPMPTSP Kabupaten Bantul.

### **3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Jenis Pelayanan**

Jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul memiliki keanekaragaman dan spesifikasi produk yang berbeda antar setiap jenis pelayanan. Namun begitu terdapat jenis layanan yang paling sering diakses masyarakat antara lain Layanan Konsultasi, Izin Praktek Dokter, dan Izin Praktek Perawat. Berdasar 2.168 responden yang diperoleh dari 30 jenis layanan telah memberikan penilaian atas kualitas pada jenis layanan yang diakses oleh masyarakat dengan cukup beragam.

Nilai IKM jenis layanan berupa Surat Keterangan Penelitian dan Izin Reklame cenderung mempunyai nilai lebih rendah dibandingkan dengan nilai IKM jenis pelayanan lainnya. Berikut tersaji nilai IKM per jenis layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul :



**Tabel 9. Nilai IKM Per Jenis Layanan**

No	Nama Layanan	Nilai SKM	Kinerja	Jumlah Responden
1	Izin Penyelenggaraan Reklame/media informasi	79.88	B (Baik)	37
2	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medis	87.5	B (Baik)	66
3	Izin Praktik Apoteker (SIPA)	83.55	B (Baik)	141
4	Izin Praktik Bidan	87.16	B (Baik)	148
5	Izin Praktik Dokter	82.98	B (Baik)	352
6	Izin Praktik Epidemiologi Kesehatan	80.56	B (Baik)	1
7	Izin Fisikiawan Medis	88.89	A (Sangat Baik)	2
8	Izin Praktik FisioTerapis	85.67	B (Baik)	25
9	Izin Praktik Penata Anestesi	83.33	B (Baik)	4
10	Izin Praktik Penyuluh Kesehatan Masyarakat	86.11	B (Baik)	3
11	Izin Praktik Perawat	87.47	B (Baik)	242
12	Izin Praktik Perekam Medis	82.1	B (Baik)	36
13	Izin Praktik Psikologi Klinis	91.67	A (Sangat Baik)	3
14	Izin Praktik Radiografer	88.43	A (Sangat Baik)	18
15	Izin Praktik Refraksionis Optisien	87.96	B (Baik)	3
16	Izin Praktik Tenaga Gizi	84.18	B (Baik)	23
17	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Lingkungan	89.14	A (Sangat Baik)	11
18	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK)	84.19	B (Baik)	75
19	Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	85.47	B (Baik)	13
20	Izin Praktik Terapis Wicara	83.33	B (Baik)	2
21	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	100	A (Sangat Baik)	6
22	Izin Usaha Industri	94.44	A (Sangat Baik)	1
23	Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	100	A (Sangat Baik)	5
24	Layanan Informasi	95.63	A (Sangat Baik)	57
25	Layanan Konsultasi	94.89	A (Sangat Baik)	711
26	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) untuk Kegiatan Non Berusaha	87.04	B (Sangat Baik)	134
27	Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Hewan	87.35	B (Baik)	9
28	Surat keterangan penelitian	76.85	B (Baik)	3
29	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT)	97.02	A (Sangat Baik)	28
30	Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial	90.56	A (Sangat Baik)	10

### 3.4 Pembahasan

Secara umum dibandingkan dengan hasil survei pada Semester 1 Tahun 2023, nilai IKM mengalami peningkatan yang cukup signifikan, yaitu dari 86,13 menjadi 88,84 dengan kategori pelayanan yang meningkat yakni "Sangat Baik". Jika dilihat dari 9 (*sembilan*) unsur pelayanan akan memberikan informasi lebih detail terhadap kekurangan dan kelebihan yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Unsur pelayanan yang perlu diperbaiki karena mempunyai nilai terendah sebagai berikut :

1. *Waktu Pelayanan (U3)*
2. *Persyaratan (U1)*
3. *Kompetensi Pelaksana (U6)*

Unsur *Waktu Pelayanan (U3)* dari waktu ke waktu menjadi unsur yang mendapatkan nilai paling rendah. Waktu Pelayanan sampai saat ini masih dikeluhkan oleh masyarakat, meskipun dalam evaluasi perizinan tepat waktu yang dilakukan setiap bulan telah mencapai angka capaian rata-rata 95,6% dari total pelayanan setiap bulannya selama semester II tahun 2023. Ketepatan waktu penyelesaian izin yang masih belum mencapai 100 % ini diantaranya karena sebagian besar perizinan yang dilayani di DPMPSTP masih memerlukan rekomendasi teknis dari berbagai OPD maupun instansi vertikal yang waktu pemrosesannya melebihi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Hambatan lain adalah seringkali pemohon tidak segera melengkapi persyaratan ketika petugas verifikator memberikan feedback/catatan. Hal ini menyebabkan persepsi proses izin lama walaupun sebenarnya ada faktor pemohon izin yang memang lama dalam menindaklanjuti catatan jika ada persyaratan yang kurang lengkap atau tidak sesuai.

Upaya untuk percepatan pelayanan telah banyak dilaksanakan, diantaranya koordinasi secara intensif dengan OPD Teknis dan instansi vertikal agar terjadi kesepahaman terkait persyaratan dan prosedur serta pentingnya percepatan pemrosesan rekomendasi oleh OPD Teknis dan instansi vertikal. Upaya lainnya yaitu penyelenggaraan sosialisasi dan

bimbingan teknis perizinan dimana peserta yang merupakan pengguna layanan di DPMPSTSP diberi informasi yang seluas-luasnya tentang jenis-jenis perizinan, persyaratan, prosedur, lama waktu penyelesaian izin, dan sebagainya. Sosialisasi ini sangat bermanfaat bagi masyarakat. Mereka yang sebelumnya belum mengetahui tata cara dan persyaratan perizinan menjadi lebih paham sehingga memudahkan mereka dalam mengurus izin. Mereka juga paham bahwa kecepatan penyelesaian izin tidak hanya terletak pada kecepatan petugas, namun juga pada ketelitian pemohon dalam mengajukan berkas persyaratan serta kecepatan pemohon dalam menindaklanjuti catatan dari petugas bila masih ada persyaratan yang belum terunggah dalam aplikasi izin online. Pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam pengurusan izin akan menghasilkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan perizinan

Berdasar karakteristik pemohon menurut jenis pekerjaan, jumlah pengguna layanan didominasi kategori tenaga medis dan tenaga kesehatan. Hal ini berpengaruh terhadap ekspektasi dan persepsi terhadap waktu pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan jenis pekerjaan para responden, maka dari sisi pendidikan yang mendominasi adalah lulusan D3, S1, dan S2 yang masuk dalam kategori kaum terpelajar, yang tentu memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan, khususnya kecepatan pelayanan.

Unsur kedua yang mendapatkan nilai terendah adalah Unsur *Persyaratan(U1)*. Beberapa jenis izin seperti Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang dan Izin Reklame mensyaratkan berbagai dokumen teknis yang diproses di beberapa OPD teknis. Masa pengurusan prasyarat-prasyarat tersebut masih belum ada kepastian waktu penyelesaiannya Meskipun sudah ada SOP lama waktu pemrosesan dokumen prasyarat tersebut, OPD teknis seringkali kewalahan tidak bisa memproses cepat sesuai SOP karena banyaknya permohonan sedangkan SDM yang menangani jumlahnya kurang memadai

Unsur ketiga yang memiliki nilai indeks terendah adalah Kompetensi Pelaksana (U6). Berdasarkan beberapa periode hasil survey SKM, unsur Kompetensi Pelaksana ini baru pertama kali masuk ke dalam 3 (tiga) unsur terendah. Hal ini perlu ditelusuri lebih lanjut penyebab pastinya. Namun, secara umum rendahnya nilai Kompetensi Pelaksana dimungkinkan karena

masih terdapat beberapa jenis izin terutama yang melalui *Online Single Submission Risk Based Approach/OSS RBA* yang belum jelas regulasi terkait Norma, Standar, Prosedur, dan Kriterianya. Selain itu terdapat beberapa izin yang sebelumnya menjadi kewenangan daerah, namun setelah diberlakukannya OSS RBA izin-izin tersebut menjadi kewenangan pusat seperti Izin SPBU, Izin Usaha Jasa Konstruksi, Izin Usaha Katering, dan sebagainya. Kurangnya sosialisasi dari pemilik kewenangan izin kepada PTSP di daerah menyebabkan informasi-informasi detail terkait persyaratan dan prosedur tidak diketahui oleh petugas PTSP di daerah. Hal ini menyebabkan petugas kesulitan menjelaskan jika ada pemohon yang bertanya terkait izin-izin tersebut.

Adapun unsur yang mendapatkan nilai tertinggi pada survei tahun 2023 ini adalah Tarif/Biaya (U4). Ini merupakan hal yang wajar karena hampir semua jenis Pelayanan tidak bertarif, kecuali Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Tingginya skor Tarif/Biaya ini cukup menggambarkan bahwa layanan di DPMPPTSP Kabupaten Bantul bersih dari pungutan liar.

Unsur *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)* berada pada urutan ke-2 terbaik. Keberadaan penanganan pengaduan, saran dan masukan sangat penting pada setiap pelayanan publik karena merupakan sarana yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk menyampaikan ketidakpuasannya terhadap layanan yang diperoleh. Manajemen penanganan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul sudah berjalan dengan baik, segala bentuk pengaduan, saran dan masukan melalui sarana dan prasarana yang tersedia (kotak pengaduan, email, website, telepon, SMS center dan surat) sudah ditindaklanjuti sehingga ditemukan penyelesaian.

Unsur *Prilaku Pelaksana (U7)* menempati urutan ketiga terbaik pada survey tahun 2023 ini. Unsur ini sudah sering masuk dalam unsur ketiga terbaik dalam beberapa kali hasil survey SKM. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa kali pelatihan Pelayanan Prima telah menunjukkan hasil nyata. Selain itu, pembinaan dari atasan masih tetap diperlukan agar skor dari unsur ini bisa terus ditingkatkan.

Berdasar tabel 9 Surat Keterangan Penelitian (SKP) mendapat nilai IKM terendah dibandingkan jenis layanan lainnya yaitu skor 76.85 namun

kinerja masih dalam kategori “baik”. Dari 30 jenis layanan yang mendapatkan responden, 11 jenis layanan mendapat kategori “sangat baik”, sedangkan 19 layanan sisanya mendapat kategori layanan “baik”. Hal ini selaras dengan hasil survey secara keseluruhan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Bantul memiliki predikat “Sangat Baik”. Tentu hal ini menjadi prestasi tersendiri bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul karena pencapaian ini merupakan pertama kalinya memperoleh predikat “Sangat Baik”. Adapun hasil survey dari tahun ke tahun dalam kurun waktu 5 (lima) periode terakhir disajikan pada Tabel 10 berikut ini:

**Tabel 10. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat  
DPMPTSP Kabupaten Bantul pada 5 Periode Survey**

No.	Tahun	Skor SKM
1.	Semester II 2021	87,31
2.	Semester I 2022	86,40
3.	Semester II 2022	87,35
4.	Semester I 2023	86,31
5.	Semester II 2023	88,84

Dari Tabel 10 di atas dapat dijabarkan bahwa skor SKM DPMPTSP Kabupaten Bantul mengalami tren turun naik setiap periodenya. Dari sini tergambar bahwa pelayanan publik di bidang perizinan ini memang merupakan sesuatu yang dinamis. Perkembangan dunia usaha dan dunia teknologi informasi kemudian diiringi dengan perubahan regulasi yang menyebabkan sering terjadi masa transisi. Pada masa transisi ini terkadang pelayanan berdinamika yang menimbulkan berbagai ketidakpuasan dari pengguna layanan. Hal ini menjadi tantangan bagi DPMPTSP Kabupaten Bantul untuk selalu mencari solusi dan berinovasi mengikuti perkembangan jaman.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil SKM Semester II Tahun 2023 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, dengan nilai IKM 88.84 dapat disimpulkan :

1. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “A”, hal ini juga menyatakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.
2. Meskipun hasil SKM terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul secara umum “Baik”, namun secara keseluruhan perlu untuk ditingkatkan guna meningkatkan mutu pelayanan maupun kinerja penyelenggara pelayanan karena masih berada di bawah rata-rata nilai IKM Kabupaten Bantul (88.73).

#### **4.2 Rekomendasi**

1. Melakukan sosialisasi terhadap layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sehingga lebih banyak pengguna layanan / *stakeholder* memahami Standar Pelayanan (SP) yang memuat persyaratan, prosedur, dan lama waktu penyelesaian setiap jenis layanan.
2. Meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian izin sesuai SOP dengan melaksanakan koordinasi secara rutin dengan OPD teknis agar permohonan yang masih menggantung di OPD teknis bisa segera diselesaikan.
3. Menyusun SOP bersama OPD Teknis untuk perizinan yang memerlukan rekomendasi dari beberapa OPD Teknis.
4. Melaksanakan bimbingan teknis untuk semua petugas pelaksana pelayanan perizinan dan non perizinan agar lebih kompeten dalam memberikan pelayanan.

### 4.3 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Tahun 2023 maka prioritas unsur yang akan diperbaiki adalah unsur *Waktu Pelayanan* yang dibarengi dengan unsur *Persyaratan* serta *Kompetensi Petugas*. Hal ini dilakukan untuk merubah paradigma masyarakat terhadap pelayanan publik yang masih menilai lambat. Berikut program/kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul Tahun 2024 yang merupakan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tabel di bawah.

**Tabel 11. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM**

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU												PENANGGUNG JAWAB
			Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Waktu pelayanan dan Persyaratan	<b>Program :</b> Pelayanan Penanaman Modal <b>Kegiatan :</b> Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan Daerah <b>Sub Kegiatan :</b> Penyediaan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bersama OPD Terkait)													Substansi PTSP
		<b>Program :</b> Pelayanan Penanaman Modal <b>Kegiatan :</b> Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan Daerah <b>Sub Kegiatan :</b> Penyediaan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan (Koordinasi dengan OPD Teknis)													

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
2.	Kompetensi petugas	<b>Program :</b> Administrasi Kepegawaian Perangkat Daerah <b>Sub Kegiatan :</b> Bimbingan Teknis Implementasi Peraturan Perundang-undangan (Bimbingan )													Sekretaris Dinas



## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Jenis Layanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

### I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : .....Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  WIRA SWASTA  SWASTA  
 Buruh Harian  Pelajar/Mahasiswa  Lainnya..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : KONSULTASI

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan 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 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 di Kantor Kami. a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak cepat	4 3 2 1
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? 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 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 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 Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

**ALAMAT** : Komplek II Perkantoran Pemerintah Kab. Bantul Jl. Lingkar Timur Manding,  
Trirenggo, Bantul, DIY Kodepos 55714  
**Tlp/Fax.** : 0274-367867 / 0274-367866

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

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
57	3	3	3	4	4	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	4	2	4	4	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	4	3	4	4	3	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	4	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	4	4	3	4	3	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	4	4	3	3	3	3	3	4	3
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	3	3	2	4	3	3	4	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	2	3	3	3	4	3
81	3	3	3	2	3	3	3	4	3
82	3	3	3	4	3	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	4	3
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3
90	3	3	3	4	3	4	4	4	3
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	3	3	3	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	3	4	3	3	3	4	3
97	4	3	3	4	3	4	3	4	4
98	4	4	3	4	4	4	4	4	3
99	3	2	2	4	2	2	3	4	2
100	3	3	3	4	4	3	4	4	4
101	3	2	2	4	3	2	3	4	2
102	3	2	2	4	3	2	3	4	2
103	3	2	2	4	3	2	3	4	2
104	3	2	2	4	3	2	3	4	2
105	3	2	2	4	3	2	3	4	2
106	3	3	3	4	3	3	3	4	3
107	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	3	3	3	4	3	3	3	4	3
109	3	4	3	3	3	3	3	4	3
110	4	4	3	4	3	4	3	4	4
111	3	3	3	3	3	3	3	4	3
112	3	3	3	3	3	3	3	4	3
113	3	3	3	3	3	3	3	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	4	3	3	4	4	3
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	4	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	1	3	3	4	3	3	3	3	3
120	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121	3	3	3	4	3	3	3	4	3







No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	3	2	3	3	3	3	4	3
334	3	3	3	3	3	3	3	4	3
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	3	4	3	4	3	3	3	4	3
351	3	4	3	4	4	3	3	3	3
352	3	3	3	4	3	3	3	4	4
353	3	3	3	4	3	3	3	4	3
354	4	4	3	4	4	4	4	4	3
355	3	3	3	4	3	3	3	4	3
356	3	3	3	3	3	3	3	3	2
357	3	4	4	3	3	3	3	4	3
358	3	3	3	4	3	3	3	4	3
359	3	3	3	4	3	3	3	4	3
360	3	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	3	3	4	4	4	4
366	3	2	3	4	3	3	3	3	3
367	4	4	3	4	4	4	3	4	3
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	3	3	3	3	3	3	3	4	3
370	3	4	4	4	4	4	4	4	4
371	3	3	3	3	3	3	3	1	3
372	4	4	4	3	3	3	3	3	3
373	3	3	2	4	3	3	3	4	3
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	3	2	3	4	3	3	3	2	3
377	3	3	3	4	3	3	3	4	3
378	3	3	3	4	3	3	3	4	3
379	3	3	2	4	3	4	3	3	3
380	4	3	3	4	3	3	3	4	3
381	4	4	4	4	4	4	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
382	4	4	3	4	3	4	4	4	4
383	4	4	4	4	3	4	4	4	4
384	3	4	3	4	4	3	4	4	4
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	3	3	4	4	4	4	4	4	4
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4
388	4	4	3	4	4	4	4	4	4
389	3	3	3	4	3	3	3	4	3
390	3	3	4	4	4	4	4	2	3
391	3	3	3	4	3	3	3	4	3
392	3	4	3	4	3	3	3	4	4
393	4	3	3	4	3	3	4	4	4
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4
396	4	4	0	4	4	4	4	4	4
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4
398	0	4	4	4	4	4	4	4	4
399	4	4	4	4	4	4	4	4	4
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	4	4	4	4	4	4	4	4	4
403	4	4	4	4	4	4	4	4	4
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4
406	4	4	4	4	4	4	4	3	4
407	4	4	4	4	4	4	4	4	4
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4
409	4	4	4	4	4	4	4	4	4
410	4	4	4	4	4	4	4	4	4
411	4	4	4	4	4	4	4	4	4
412	4	4	4	4	4	4	4	4	4
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4
414	4	3	4	4	4	4	4	4	3
415	4	4	4	4	3	4	4	4	3
416	4	4	4	4	0	4	4	4	3
417	4	4	4	4	4	4	4	4	4
418	0	4	3	4	4	3	4	4	3
419	4	4	4	4	4	4	4	4	4
420	4	3	3	4	4	4	4	4	3
421	4	4	4	4	4	4	4	4	4
422	4	4	3	4	4	4	4	4	4
423	4	4	4	4	4	4	4	4	4
424	4	4	3	4	4	3	4	4	3
425	3	3	3	4	4	3	3	4	3
426	3	3	2	3	3	3	3	3	3
427	3	3	2	4	3	3	3	3	3
428	3	3	3	4	3	3	3	3	3
429	3	3	3	4	3	4	3	4	3
430	3	3	3	4	3	4	3	4	3
431	3	3	3	4	3	4	3	4	3
432	4	4	3	3	4	3	3	4	3
433	4	4	4	4	4	3	3	4	3
434	3	3	3	4	3	3	3	4	3
435	3	4	3	3	3	3	4	4	4
436	3	3	3	4	3	3	3	4	3
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4
438	3	3	3	4	3	3	3	3	3
439	4	3	3	4	3	3	4	4	3
440	3	3	3	4	3	3	3	4	3
441	3	3	3	4	3	3	3	4	3
442	2	2	3	4	3	3	3	4	3
443	3	3	3	4	3	4	3	4	3
444	3	3	3	4	4	4	4	4	4
445	3	3	3	3	3	3	3	4	3
446	3	3	4	4	3	3	3	4	3



No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
447	3	3	3	4	3	3	3	3	3
448	4	4	4	4	4	4	4	4	4
449	4	4	4	4	4	4	4	4	4
450	3	3	3	4	3	3	3	1	3
451	3	3	3	4	3	3	3	4	3
452	4	3	4	4	4	4	4	4	3
453	3	3	3	4	3	3	3	4	3
454	4	4	4	4	4	4	4	4	4
455	3	3	3	4	3	3	4	4	4
456	3	3	3	4	3	4	4	4	4
457	3	4	4	4	4	4	4	4	4
458	4	4	4	4	4	4	4	4	4
459	3	3	3	4	3	3	3	4	3
460	3	4	3	4	3	3	3	4	3
461	4	3	3	4	4	4	4	4	4
462	3	3	3	4	4	4	3	4	4
463	3	3	2	3	3	3	3	3	3
464	3	3	3	4	3	3	3	4	3
465	3	3	3	4	3	3	3	3	3
466	3	3	3	3	3	3	3	3	3
467	4	4	4	4	4	4	4	4	4
468	3	3	3	4	3	3	4	4	3
469	3	3	3	4	3	3	3	4	3
470	3	3	3	3	3	3	3	4	3
471	3	3	3	4	3	4	3	4	3
472	3	1	3	4	3	3	3	3	3
473	3	3	3	4	3	3	3	3	3
474	4	4	4	3	4	4	3	4	4
475	3	3	3	4	3	3	3	4	3
476	4	4	3	4	3	3	3	4	4
477	4	4	4	4	4	4	4	4	3
478	3	3	3	4	3	3	3	3	3
479	3	3	3	3	3	3	3	4	3
480	4	4	4	4	4	3	3	4	3
481	4	4	4	4	4	4	4	4	4
482	4	4	4	4	4	4	4	4	4
483	3	3	3	4	3	3	3	4	3
484	4	4	4	4	4	4	4	4	4
485	3	3	3	4	3	3	3	4	3
486	3	3	3	4	3	3	3	4	3
487	3	4	3	4	4	3	3	4	3
488	4	4	4	4	4	4	4	4	4
489	3	1	2	3	3	3	4	2	4
490	4	4	4	4	4	4	4	4	4
491	4	4	4	4	4	4	4	4	4
492	3	4	3	3	3	3	3	4	3
493	3	3	3	4	3	3	3	4	3
494	3	3	1	4	3	3	3	4	3
495	3	3	2	4	3	3	3	3	3
496	4	4	4	3	3	4	4	4	4
497	4	4	3	4	4	4	4	4	4
498	3	4	3	4	4	4	4	4	4
499	3	4	3	4	3	3	3	4	3
500	3	3	3	3	3	3	4	3	4
501	4	4	4	4	4	4	4	4	4
502	3	3	3	3	3	3	3	3	3
503	4	4	3	4	4	4	4	4	4
504	4	4	4	4	4	4	4	4	4
505	4	4	4	4	4	4	4	4	4
506	4	4	4	4	4	4	4	4	4
507	3	4	3	4	4	4	3	4	4
508	3	3	2	3	3	3	3	4	3
509	4	4	4	4	3	3	4	4	3
510	4	4	4	4	4	4	4	4	4
511	4	4	4	4	4	3	4	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
512	3	3	3	3	3	3	4	4	3
513	3	2	3	4	3	3	3	3	3
514	3	4	3	4	3	4	4	4	4
515	4	3	3	4	3	4	4	4	4
516	3	4	3	4	3	3	3	4	3
517	3	3	4	4	4	4	4	4	4
518	3	3	2	4	3	3	3	3	3
519	3	3	3	4	3	3	3	4	3
520	3	3	3	4	3	3	3	4	3
521	4	4	4	4	4	4	4	4	4
522	4	4	4	4	4	4	4	4	4
523	3	4	3	4	3	3	3	4	3
524	3	3	4	4	3	4	3	4	3
525	3	3	3	3	3	3	3	3	3
526	4	4	4	4	4	4	4	4	4
527	4	4	4	4	4	4	4	4	4
528	4	4	4	4	4	4	4	4	4
529	4	4	4	4	4	4	4	4	4
530	4	4	4	4	4	4	4	4	4
531	4	4	4	4	4	4	4	4	4
532	4	4	4	4	4	4	4	4	4
533	4	4	4	4	4	4	4	4	4
534	4	4	4	4	4	4	4	4	4
535	4	4	4	4	4	4	4	4	4
536	4	4	4	4	4	4	4	4	4
537	4	4	4	4	4	4	4	4	4
538	4	4	4	4	4	4	4	4	4
539	4	4	4	4	4	4	4	4	4
540	4	4	4	4	4	4	4	4	4
541	4	4	4	4	4	4	4	4	4
542	4	4	4	4	4	4	4	4	4
543	4	4	4	4	4	4	4	4	4
544	4	4	4	4	4	4	4	4	4
545	4	4	4	4	4	4	4	4	4
546	4	4	4	4	4	4	4	4	4
547	4	4	4	4	4	4	4	4	4
548	4	4	4	4	4	4	4	4	4
549	4	4	4	4	4	4	4	4	4
550	4	4	4	4	4	4	4	4	4
551	4	4	4	4	4	4	4	4	4
552	4	4	4	4	4	4	4	4	4
553	4	4	4	4	4	4	4	4	4
554	4	4	3	4	4	4	4	4	3
555	4	4	4	4	4	4	4	4	4
556	3	3	3	3	3	3	3	4	3
557	4	4	4	4	4	4	4	4	4
558	4	4	4	4	4	4	4	4	4
559	3	3	2	4	3	3	3	4	3
560	4	4	4	4	4	4	4	4	4
561	3	2	2	4	3	3	3	2	3
562	3	2	3	3	3	3	3	4	3
563	4	4	3	3	4	4	4	4	4
564	4	4	4	3	4	4	4	4	4
565	4	4	4	4	4	4	4	4	4
566	3	3	2	4	3	3	3	4	3
567	2	2	2	4	3	3	4	3	2
568	3	3	3	4	3	3	3	4	3
569	3	3	3	4	3	4	4	4	4
570	3	3	3	4	3	4	4	4	4
571	3	3	3	4	3	3	3	4	4
572	3	3	3	4	4	4	4	4	4
573	4	4	3	3	3	3	4	4	4
574	4	4	4	3	3	3	4	4	4
575	3	3	3	4	3	3	3	1	3
576	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
577	4	3	3	4	3	3	3	3	3
578	4	3	3	3	4	3	3	3	3
579	4	4	3	4	3	3	3	4	4
580	3	3	4	4	3	3	3	3	3
581	4	3	4	4	4	3	4	4	3
582	3	2	2	4	3	3	3	4	3
583	3	3	3	4	3	3	3	4	3
584	3	3	3	4	3	3	3	4	3
585	3	3	3	4	3	3	4	4	3
586	4	4	4	4	4	4	4	4	4
587	4	4	4	4	4	4	4	4	4
588	4	4	4	4	4	4	4	4	4
589	4	4	4	4	4	4	4	4	4
590	4	4	4	4	4	4	4	4	4
591	4	4	4	4	4	4	4	4	4
592	4	4	4	4	3	3	4	4	4
593	4	3	4	4	3	3	3	4	4
594	4	3	4	4	3	3	4	4	4
595	4	3	3	4	4	4	4	4	4
596	3	4	3	4	4	3	4	4	4
597	3	4	4	4	4	4	4	4	4
598	3	4	4	4	3	4	4	4	4
599	3	3	3	4	3	3	3	4	3
600	3	4	4	4	3	3	4	4	4
601	4	4	3	4	4	3	3	4	3
602	3	3	4	4	4	3	4	4	4
603	3	3	3	4	4	3	4	4	4
604	3	4	4	4	3	3	4	4	4
605	3	3	4	4	4	4	4	4	4
606	3	4	4	4	4	4	4	4	4
607	3	3	4	4	4	3	4	4	4
608	3	3	4	4	4	3	4	4	4
609	3	3	3	4	3	3	3	4	3
610	3	4	4	4	3	3	4	4	4
611	3	4	3	4	4	4	4	4	4
612	3	4	4	4	4	3	4	4	4
613	4	4	3	4	4	4	4	4	4
614	4	3	3	4	4	3	4	4	4
615	3	4	4	4	4	4	4	4	4
616	3	3	3	4	3	3	3	3	3
617	3	3	3	4	3	3	3	4	3
618	3	3	3	4	3	3	3	4	3
619	3	3	3	4	3	3	3	4	3
620	3	3	3	4	3	3	3	3	3
621	3	3	3	3	3	3	3	4	3
622	4	4	4	4	4	4	4	4	4
623	3	3	3	4	3	3	3	4	3
624	4	4	3	4	4	3	3	4	3
625	3	3	3	4	3	3	4	4	3
626	4	4	4	4	4	4	4	4	4
627	3	3	2	4	3	3	3	4	3
628	4	4	3	4	3	4	4	4	4
629	3	3	3	4	3	3	3	4	3
630	4	4	3	4	3	3	3	4	3
631	4	4	4	4	4	4	3	4	4
632	4	4	3	4	4	4	4	4	4
633	4	4	4	4	4	4	4	4	4
634	4	4	4	4	4	4	4	4	4
635	4	4	3	4	4	4	3	3	3
636	3	3	3	4	3	3	3	4	4
637	4	4	4	4	4	4	4	4	4
638	4	4	4	4	4	4	4	4	4
639	3	4	3	4	3	3	3	1	3
640	4	4	3	4	4	3	3	4	3
641	4	3	3	3	4	4	4	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
642	3	3	3	4	3	3	3	4	3
643	4	4	4	4	3	4	3	4	4
644	3	4	4	4	4	3	4	4	4
645	4	4	4	4	4	3	4	4	4
646	3	4	4	4	4	3	4	4	4
647	3	4	4	4	3	3	4	4	4
648	3	4	3	4	4	4	3	4	4
649	3	4	3	4	4	4	4	4	4
650	3	4	4	4	4	3	4	4	4
651	3	4	4	4	3	3	4	4	4
652	3	3	3	4	3	3	3	3	3
653	3	4	4	4	3	3	4	4	4
654	3	4	3	4	4	4	4	4	4
655	3	4	4	4	4	3	3	4	4
656	3	4	4	4	3	3	4	4	4
657	3	4	4	4	3	3	4	4	4
658	3	4	4	4	4	3	3	0	4
659	3	4	4	4	3	3	4	4	4
660	3	3	4	4	3	3	4	4	4
661	3	4	3	4	3	4	4	4	4
662	3	4	3	4	3	3	4	4	4
663	3	4	3	4	3	3	4	4	4
664	3	4	3	4	4	3	3	4	4
665	3	4	4	4	4	3	4	4	3
666	3	4	3	4	4	3	3	4	4
667	3	4	3	4	4	3	4	4	4
668	3	4	4	4	4	3	4	4	4
669	3	3	3	3	3	3	3	4	3
670	3	3	3	4	3	3	3	4	3
671	4	3	3	4	3	3	3	4	3
672	3	3	3	4	3	3	3	4	3
673	3	3	3	4	3	3	3	4	3
674	3	2	2	4	4	3	3	4	3
675	3	2	2	4	3	3	3	3	3
676	3	3	3	3	3	3	3	4	3
677	3	3	3	4	3	3	3	4	3
678	3	3	3	3	3	3	3	4	3
679	3	3	3	4	3	3	3	4	3
680	3	2	2	4	3	3	4	3	3
681	3	3	4	4	3	3	3	4	3
682	4	4	3	4	4	4	4	4	4
683	3	3	2	4	3	3	3	4	4
684	4	4	4	4	4	4	4	4	3
685	4	4	4	4	4	4	4	4	3
686	4	4	4	4	4	4	4	4	4
687	4	4	4	4	4	4	4	4	4
688	4	4	4	4	4	3	4	4	3
689	3	3	3	4	3	3	3	4	3
690	4	4	4	4	4	4	4	4	4
691	3	3	3	4	3	3	3	4	3
692	3	3	4	4	4	3	4	4	4
693	3	3	4	4	4	3	4	4	4
694	3	4	4	4	4	3	3	4	4
695	3	4	4	4	4	3	3	4	4
696	3	4	3	4	4	3	4	4	4
697	3	4	3	4	4	3	3	4	4
698	3	4	4	4	4	4	4	4	4
699	3	4	4	4	4	4	4	4	4
700	4	0	4	4	3	3	3	4	4
701	4	4	4	4	3	3	4	4	4
702	4	4	4	4	3	3	4	4	4
703	3	4	4	4	4	4	4	4	4
704	3	4	4	4	4	3	4	4	4
705	4	4	3	4	4	4	3	4	4
706	4	4	4	4	3	3	4	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
707	4	4	3	4	4	3	4	4	4
708	4	4	3	4	4	3	4	4	4
709	4	4	4	4	4	4	4	4	3
710	4	4	4	4	3	3	3	4	4
711	4	4	4	4	4	4	4	4	3
712	4	4	4	4	4	4	4	4	4
713	4	3	4	4	4	3	4	4	4
714	4	4	4	4	3	3	4	4	4
715	3	4	4	4	4	4	4	4	4
716	3	4	3	4	4	3	4	4	4
717	4	4	4	4	4	4	4	4	4
718	3	4	4	4	4	3	4	4	4
719	3	2	1	4	2	2	2	3	3
720	4	4	4	4	4	4	4	4	4
721	3	3	3	4	3	3	3	4	3
722	3	3	3	4	3	3	3	4	3
723	3	3	3	4	3	3	3	4	3
724	3	3	3	4	3	3	3	4	3
725	3	2	2	4	3	3	3	4	3
726	3	3	2	4	3	3	3	2	3
727	4	3	3	4	3	4	4	4	4
728	2	2	2	2	2	2	3	2	2
729	4	4	4	4	4	4	4	4	3
730	3	3	3	4	3	3	3	3	3
731	4	4	4	4	4	4	4	4	4
732	3	3	3	4	3	3	3	4	3
733	3	3	3	4	3	3	3	4	3
734	4	4	4	4	4	4	4	4	4
735	3	4	4	4	3	4	3	1	3
736	3	3	3	3	3	3	3	4	3
737	4	4	4	4	4	4	4	4	4
738	3	3	3	3	3	3	3	1	3
739	3	3	3	4	3	3	3	3	3
740	4	4	3	4	4	4	3	4	4
741	3	3	3	2	3	3	3	4	3
742	3	3	3	3	3	3	3	3	3
743	3	3	3	3	3	3	3	3	3
744	3	3	3	2	3	3	3	4	3
745	4	4	4	4	4	4	4	4	4
746	4	4	4	4	4	2	4	4	4
747	3	3	3	4	3	3	3	3	3
748	3	3	4	4	3	3	4	4	3
749	3	3	3	4	3	3	3	1	3
750	3	3	3	4	3	3	3	3	3
751	3	4	3	3	3	3	3	4	3
752	3	3	2	4	3	2	4	3	4
753	3	3	3	4	3	3	3	4	4
754	3	3	3	4	3	3	3	4	3
755	3	3	3	4	3	3	3	4	3
756	3	3	1	2	3	3	3	3	3
757	3	3	3	4	3	4	4	4	4
758	3	3	2	3	3	3	3	3	3
759	3	3	3	4	3	3	4	4	3
760	3	4	4	3	3	3	3	4	3
761	3	2	3	4	3	3	3	4	3
762	3	2	2	4	3	3	3	4	3
763	3	3	2	3	3	3	3	4	3
764	3	3	2	3	3	3	3	4	3
765	3	3	2	3	3	3	3	4	3
766	3	3	2	3	3	3	3	4	3
767	3	3	3	4	3	3	3	4	3
768	3	3	3	4	3	3	3	4	3
769	3	3	3	4	3	3	3	4	4
770	4	4	3	2	4	4	4	4	4
771	3	3	3	4	4	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
772	4	4	4	4	4	4	4	4	4
773	3	3	3	4	3	3	3	4	3
774	3	3	3	4	3	3	3	4	3
775	4	4	4	4	4	4	4	4	4
776	4	4	4	4	4	4	4	4	4
777	3	3	2	4	3	3	3	4	3
778	3	4	2	3	3	3	3	4	3
779	3	3	3	4	3	3	3	4	3
780	3	3	3	4	3	3	3	4	3
781	3	3	3	4	3	3	3	4	3
782	3	4	3	4	3	3	3	3	3
783	3	4	4	4	4	3	3	4	3
784	4	4	3	4	4	4	4	4	4
785	3	3	3	4	3	3	3	4	3
786	4	3	3	4	3	3	3	4	3
787	3	3	3	4	3	3	3	3	3
788	3	3	3	3	3	3	3	4	3
789	3	3	3	4	3	3	4	4	3
790	3	3	3	4	3	3	3	4	3
791	3	3	3	4	3	4	4	4	4
792	4	3	4	4	4	4	4	4	4
793	3	3	3	4	4	4	4	4	4
794	2	3	2	4	2	3	3	3	3
795	4	4	4	4	4	4	4	4	4
796	3	4	3	4	3	3	3	3	3
797	3	3	3	3	3	3	3	4	3
798	3	3	3	3	3	3	3	3	3
799	3	2	2	4	3	3	3	3	3
800	4	4	4	4	4	3	4	4	4
801	4	4	3	4	4	4	4	4	4
802	3	4	3	4	4	4	4	4	4
803	3	3	4	4	4	4	4	4	4
804	4	3	3	4	3	4	3	4	4
805	3	4	3	4	4	4	4	4	4
806	3	3	3	4	3	3	3	4	3
807	3	4	4	4	4	3	4	4	4
808	4	3	3	4	4	3	3	4	4
809	3	4	3	4	3	3	3	4	4
810	3	3	3	4	3	3	3	3	3
811	4	4	4	4	4	4	4	4	4
812	3	4	3	4	3	3	4	4	4
813	4	4	4	4	4	4	4	4	4
814	3	3	3	4	4	3	3	4	4
815	4	4	3	4	4	4	4	4	3
816	3	4	3	4	3	3	4	4	4
817	3	3	4	4	3	4	4	4	4
818	3	2	2	3	3	3	3	4	3
819	3	3	4	4	3	3	4	4	4
820	4	4	3	4	3	3	3	4	4
821	3	4	3	4	4	3	4	4	4
822	3	4	3	4	3	3	3	4	4
823	3	4	4	4	3	4	3	4	4
824	3	4	4	4	3	3	3	4	4
825	3	3	4	4	4	4	3	4	4
826	3	4	4	4	3	3	4	4	4
827	4	4	4	4	3	3	3	4	3
828	3	3	3	4	3	3	3	3	3
829	4	4	4	4	4	4	3	4	4
830	4	4	4	4	4	4	4	4	4
831	4	4	4	4	4	4	4	4	4
832	3	3	2	4	3	3	3	4	3
833	3	3	3	3	3	3	3	3	3
834	3	3	3	4	3	3	3	4	3
835	3	3	2	4	3	3	3	4	3
836	3	3	3	4	3	3	3	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
837	4	4	4	4	4	4	4	4	4
838	3	3	3	4	3	3	3	4	3
839	3	3	4	4	3	3	4	4	3
840	3	3	3	4	4	4	4	4	4
841	4	4	4	4	4	4	4	4	4
842	3	3	3	4	3	3	4	4	3
843	3	3	2	4	3	3	3	4	3
844	3	3	3	4	3	3	3	3	3
845	4	4	4	4	4	4	4	4	4
846	3	3	3	4	3	3	3	4	3
847	3	3	3	4	3	3	3	4	3
848	4	2	3	4	4	4	4	4	4
849	3	4	3	4	3	3	3	3	3
850	4	4	4	4	4	4	4	4	4
851	4	3	3	4	3	3	4	4	4
852	4	4	4	4	3	4	4	4	4
853	4	4	4	4	4	4	4	4	4
854	4	4	4	4	4	4	4	4	4
855	3	4	4	4	4	4	4	4	3
856	3	3	3	4	3	4	4	4	4
857	3	4	4	4	4	4	4	4	4
858	3	3	3	4	3	3	3	4	3
859	3	4	4	4	4	4	4	4	4
860	3	3	3	4	3	3	3	4	3
861	3	3	3	4	3	4	4	4	4
862	4	3	4	4	3	4	4	4	3
863	3	3	3	4	3	3	4	4	3
864	4	4	3	3	2	4	4	4	4
865	4	4	3	4	4	4	4	4	4
866	3	4	3	3	4	4	4	4	4
867	4	3	3	4	3	3	3	4	3
868	4	4	4	4	4	4	4	4	4
869	3	4	3	4	3	4	3	4	3
870	3	4	3	4	4	3	3	3	3
871	4	4	4	4	4	4	4	4	4
872	3	3	3	4	3	3	3	4	3
873	4	4	4	4	4	4	4	4	4
874	4	4	4	4	4	4	4	4	4
875	4	4	4	4	4	4	4	4	4
876	4	4	3	4	4	4	4	4	4
877	3	3	2	4	3	3	3	4	3
878	3	3	3	4	3	3	3	4	3
879	3	3	3	3	3	3	3	3	3
880	4	4	3	4	4	4	4	4	4
881	4	4	3	2	3	3	3	4	3
882	3	3	3	4	3	3	3	4	3
883	3	3	3	3	3	3	3	4	3
884	4	4	4	4	4	4	4	4	4
885	4	4	4	4	4	4	4	4	4
886	3	3	3	3	3	3	4	4	3
887	3	3	3	4	3	3	3	3	3
888	3	3	3	3	3	3	3	4	3
889	4	4	4	4	4	4	4	3	4
890	4	4	3	3	4	4	4	4	4
891	3	4	3	4	4	3	3	4	4
892	4	3	4	4	4	3	3	4	4
893	4	3	4	4	3	3	3	4	4
894	4	3	4	4	3	3	3	4	4
895	3	4	4	4	3	3	3	4	4
896	4	3	4	4	3	3	4	4	4
897	3	3	4	4	4	3	3	4	4
898	3	4	4	4	4	3	3	4	4
899	3	4	4	4	4	3	3	4	4
900	3	4	3	3	4	3	3	4	4
901	3	4	4	4	3	3	3	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
902	3	4	4	4	4	3	3	4	4
903	4	3	3	4	4	3	3	4	4
904	4	4	3	4	4	4	3	4	4
905	3	4	4	4	3	4	3	4	4
906	3	4	4	4	4	3	4	4	4
907	3	4	4	4	3	3	3	4	4
908	3	4	4	4	3	4	3	4	4
909	4	4	3	4	4	3	3	4	4
910	3	4	3	4	3	4	3	4	4
911	3	4	4	4	3	4	3	4	3
912	3	4	3	4	3	4	3	4	4
913	4	4	3	4	3	3	3	4	4
914	3	4	3	4	4	3	3	4	4
915	3	3	2	4	3	4	3	4	3
916	3	3	3	3	4	3	3	4	3
917	3	3	2	3	3	3	3	4	3
918	4	3	4	3	4	4	4	4	4
919	3	3	3	4	3	3	3	4	3
920	3	3	4	4	3	3	3	4	3
921	4	4	4	4	4	4	3	4	3
922	3	3	3	4	3	3	3	3	3
923	3	3	3	3	3	3	3	4	3
924	4	4	4	4	4	4	4	4	4
925	3	4	3	3	3	3	3	3	3
926	4	4	4	4	4	4	4	4	4
927	4	4	4	4	4	0	4	4	4
928	4	4	4	4	4	4	4	4	4
929	4	4	4	4	4	4	4	4	4
930	4	4	4	4	4	4	4	4	4
931	4	4	4	4	4	4	4	4	4
932	4	4	4	4	4	4	4	4	4
933	4	4	0	4	4	4	4	4	4
934	3	3	3	4	3	3	3	4	3
935	4	4	4	4	4	4	4	4	4
936	4	4	4	4	4	4	4	4	4
937	4	4	4	4	4	0	4	4	4
938	4	4	0	0	4	4	4	4	4
939	3	3	3	3	3	3	3	3	3
940	4	4	4	4	4	0	4	4	4
941	4	4	4	4	4	4	4	4	4
942	4	4	0	0	4	4	4	4	4
943	4	4	4	4	4	4	4	4	4
944	4	4	4	4	4	4	4	4	4
945	4	4	4	4	4	4	4	4	4
946	4	4	4	4	4	4	4	4	4
947	3	4	4	4	4	4	4	4	4
948	4	4	4	4	4	4	4	4	4
949	4	4	4	4	4	4	4	4	4
950	3	3	3	4	3	3	3	4	3
951	3	3	3	4	3	3	3	4	3
952	4	4	4	4	4	4	4	4	4
953	4	3	3	4	3	4	4	4	3
954	4	4	4	3	4	4	4	4	4
955	3	3	4	4	4	4	4	4	4
956	3	4	2	4	3	3	3	3	3
957	3	3	1	4	3	3	3	2	3
958	4	4	4	4	4	4	4	4	4
959	4	4	4	4	4	4	4	4	4
960	3	3	2	4	3	3	3	3	3
961	3	3	3	4	3	3	3	3	3
962	3	3	3	4	3	3	3	3	3
963	2	2	1	2	3	2	3	3	3
964	4	3	4	4	4	4	4	4	4
965	4	4	4	4	4	4	4	4	3
966	4	4	3	4	4	4	4	4	4



No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
967	4	3	3	4	3	4	4	4	3
968	3	3	3	4	4	3	3	4	4
969	3	4	4	4	3	4	4	4	3
970	4	4	4	4	4	4	4	4	4
971	3	3	3	4	4	3	4	4	4
972	3	3	3	4	3	3	3	4	3
973	3	3	3	4	3	3	3	4	3
974	4	4	4	4	4	4	4	4	4
975	4	4	4	4	4	4	4	4	4
976	4	4	4	4	4	4	4	4	4
977	4	4	4	4	4	4	4	4	4
978	4	4	4	4	4	4	4	4	4
979	4	4	4	4	4	4	4	4	4
980	3	4	4	4	3	4	4	4	4
981	4	4	4	4	4	4	4	4	4
982	3	3	3	4	3	3	3	4	4
983	3	3	4	4	3	4	3	4	3
984	3	3	3	4	3	3	3	4	4
985	4	4	4	4	4	4	4	4	4
986	3	3	3	4	3	4	4	4	4
987	3	4	3	4	3	4	4	4	4
988	3	4	4	4	3	4	4	4	4
989	3	4	4	4	3	3	3	4	3
990	3	4	3	4	3	4	3	4	4
991	3	4	3	4	3	3	4	4	3
992	3	3	3	4	3	4	3	4	3
993	4	4	3	4	3	4	4	4	4
994	4	3	3	4	3	3	3	4	3
995	3	4	3	4	3	4	3	4	4
996	4	3	3	4	3	3	2	3	3
997	4	4	4	4	4	4	4	4	4
998	3	3	3	2	3	3	3	4	3
999	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1000	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1001	3	3	3	4	3	3	3	4	4
1002	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1003	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1004	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1005	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1006	4	3	3	4	3	3	4	4	4
1007	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1008	4	3	3	3	3	3	3	4	3
1009	3	2	1	4	3	3	3	2	3
1010	3	4	3	4	3	3	3	4	3
1011	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1012	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1013	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1014	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1015	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1016	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1017	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1018	3	4	3	4	3	3	3	3	3
1019	3	3	3	4	4	4	4	4	4
1020	3	3	4	4	3	3	3	4	3
1021	3	2	3	3	3	3	3	3	3
1022	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1023	4	4	4	4	3	3	3	4	3
1024	3	3	3	4	3	3	2	3	3
1025	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1026	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1027	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1028	3	3	2	3	4	3	3	4	3
1029	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1030	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1031	4	4	2	4	4	3	3	3	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1032	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1033	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1034	3	3	3	4	3	4	3	3	2
1035	4	3	3	4	4	4	3	4	3
1036	4	4	4	4	4	4	0	4	4
1037	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1038	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1039	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1040	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1041	4	4	4	4	4	4	4	0	4
1042	3	4	4	4	3	4	4	4	4
1043	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1044	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1045	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1046	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1047	3	4	4	4	4	3	4	4	4
1048	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1049	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1050	4	4	4	4	4	4	3	4	3
1051	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1052	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1053	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1054	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1055	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1056	4	4	3	4	4	3	3	4	3
1057	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1058	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1059	3	2	2	4	3	3	3	3	3
1060	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1061	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1062	3	3	3	4	3	4	4	1	4
1063	3	4	3	4	3	3	4	3	4
1064	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1065	3	3	3	4	4	3	4	4	4
1066	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1067	4	1	3	4	3	3	3	3	3
1068	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1069	3	3	3	4	3	3	3	4	4
1070	4	3	3	4	4	4	3	4	4
1071	3	4	3	4	3	3	3	4	3
1072	4	4	3	3	4	3	3	4	3
1073	3	3	2	3	4	3	3	4	3
1074	3	3	2	4	4	4	3	3	3
1075	3	2	2	3	3	3	3	3	3
1076	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1077	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1078	4	4	3	4	3	3	3	4	3
1079	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1080	3	3	2	3	3	3	3	3	3
1081	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1082	3	3	2	3	3	3	3	3	3
1083	4	3	3	4	3	3	4	4	4
1084	3	3	3	4	3	3	3	4	4
1085	3	3	4	3	3	3	4	4	3
1086	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1087	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1088	4	4	3	4	0	3	4	4	4
1089	3	4	4	4	3	4	4	4	4
1090	3	3	4	4	4	4	4	4	4
1091	4	3	4	4	3	4	4	4	4
1092	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1093	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1094	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1095	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1096	3	4	4	4	4	3	4	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1097	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1098	3	4	4	4	3	3	4	4	4
1099	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1100	4	4	3	4	3	3	4	4	4
1101	3	3	4	4	4	3	3	4	4
1102	3	3	3	4	4	3	3	4	3
1103	3	3	3	3	3	3	3	1	3
1104	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1105	4	4	4	4	3	3	4	4	4
1106	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1107	3	3	3	4	3	4	4	4	4
1108	3	3	4	4	4	3	4	4	4
1109	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1110	3	4	4	4	0	3	4	4	4
1111	3	4	3	4	3	4	4	4	4
1112	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1113	4	4	4	4	4	3	3	4	4
1114	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1116	3	3	4	4	3	3	4	4	4
1117	3	3	4	4	3	3	4	4	4
1118	4	3	4	4	4	3	3	4	4
1119	3	4	2	4	3	4	3	4	3
1120	4	3	3	4	3	3	3	4	3
1121	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1122	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1123	4	3	3	4	4	4	3	4	3
1124	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1125	3	3	3	3	3	3	3	1	3
1126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1128	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1129	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1130	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1131	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1133	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1134	3	3	3	4	4	3	4	4	4
1135	4	4	3	3	3	3	3	4	3
1136	3	4	3	3	3	3	3	4	3
1137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1139	3	2	2	4	3	3	3	3	3
1140	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1141	3	3	2	3	3	3	3	4	3
1142	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1145	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1146	3	3	3	4	4	3	3	4	3
1147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1148	4	4	3	4	4	4	3	4	3
1149	3	3	2	3	3	3	3	4	3
1150	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1151	3	4	3	4	3	3	3	4	3
1152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1153	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1154	4	4	3	4	4	3	3	4	3
1155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1158	3	3	3	4	3	4	4	4	3
1159	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1160	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1161	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1162	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1163	3	3	1	4	3	3	3	4	3
1164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1166	3	4	3	4	3	3	4	4	3
1167	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1168	3	3	3	4	3	4	3	4	3
1169	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1170	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1171	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1173	3	3	3	4	3	3	4	3	4
1174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1176	3	4	4	4	4	3	4	4	3
1177	4	3	3	4	4	3	3	4	3
1178	4	3	3	4	4	3	3	4	3
1179	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1180	4	4	3	4	4	4	4	4	3
1181	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1182	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1184	3	3	4	4	4	4	4	4	4
1185	3	4	4	4	3	3	3	4	3
1186	3	3	3	4	4	4	3	4	4
1187	3	2	3	4	3	3	3	1	3
1188	4	4	4	4	3	3	3	4	3
1189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1190	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1194	4	4	4	4	4	4	3	3	4
1195	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1196	4	3	3	0	4	3	4	4	3
1197	4	0	4	4	4	4	4	4	3
1198	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1199	4	4	4	4	3	4	4	4	4
1200	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1201	4	4	4	4	4	3	3	4	3
1202	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1203	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1204	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1206	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1207	3	3	3	4	3	4	4	4	4
1208	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1209	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1210	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1211	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1213	4	4	4	4	0	4	4	4	4
1214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1216	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1217	4	4	4	4	4	3	3	4	4
1218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1219	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1221	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1222	4	4	4	4	3	4	4	4	4
1223	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1224	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1225	4	4	4	4	3	0	4	4	4
1226	3	4	4	4	4	3	4	4	4



No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1292	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1295	3	4	3	4	3	4	4	4	3
1296	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1297	3	2	1	4	3	3	3	2	3
1298	3	3	3	4	3	3	3	4	4
1299	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1301	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1302	4	3	3	4	3	3	3	4	3
1303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1304	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1305	3	4	3	4	3	3	3	4	3
1306	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1308	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1309	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1310	3	3	2	4	4	3	3	4	3
1311	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1312	3	3	2	3	3	3	3	4	3
1313	4	4	3	4	4	4	3	4	4
1314	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1315	4	4	4	4	3	4	4	4	4
1316	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1317	3	4	3	4	3	3	3	4	3
1318	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1321	3	3	2	3	3	3	3	3	3
1322	3	4	4	4	4	4	4	1	3
1323	4	4	4	4	4	4	4	1	4
1324	3	4	4	4	4	4	3	4	3
1325	3	4	3	3	3	3	4	4	4
1326	3	3	3	4	3	3	3	4	4
1327	4	4	3	4	4	4	4	4	3
1328	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1329	3	4	3	4	4	4	3	4	3
1330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1331	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1339	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1340	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1341	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1343	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1344	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1345	3	4	4	4	4	3	3	4	4
1346	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1348	4	3	4	4	3	4	4	4	3
1349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1350	4	4	4	4	4	3	4	4	3
1351	4	4	4	4	4	3	4	4	3
1352	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1353	4	4	4	4	4	3	4	4	3
1354	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1355	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1356	4	4	3	4	4	4	4	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1357	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1358	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1360	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1362	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1363	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1364	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1365	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1366	4	3	3	4	3	3	3	4	3
1367	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1368	3	3	3	4	3	4	3	4	4
1369	3	3	3	4	3	3	3	4	4
1370	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1371	3	3	3	4	3	3	3	4	4
1372	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1376	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1380	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1383	4	3	3	4	4	4	4	4	4
1384	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1385	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1386	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1387	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1388	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1389	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1390	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1391	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1392	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1393	3	1	2	4	4	3	3	3	3
1394	3	2	2	4	3	3	3	3	3
1395	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1396	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1397	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1398	3	3	3	4	4	4	3	4	3
1399	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1400	3	3	3	3	4	4	3	3	3
1401	4	3	4	4	3	4	3	4	3
1402	4	4	3	4	4	4	4	4	3
1403	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1404	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1405	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1406	3	3	3	4	3	2	3	4	3
1407	4	4	3	4	4	4	4	4	3
1408	4	3	3	4	3	3	3	3	3
1409	4	4	3	4	4	4	4	4	3
1410	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1411	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1412	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1413	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1414	4	3	3	4	4	3	4	4	3
1415	4	4	2	4	4	3	3	4	3
1416	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1417	4	3	4	4	3	4	3	4	3
1418	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1419	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1420	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1421	3	3	3	4	3	3	3	4	3





No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1487	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1488	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1489	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1490	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1491	3	4	3	4	3	3	3	4	3
1492	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1493	4	4	3	4	4	4	4	4	3
1494	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1495	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1496	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1497	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1498	4	4	3	4	3	3	3	4	3
1499	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1500	3	3	3	4	3	4	4	4	4
1501	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1502	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1503	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1504	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1505	3	3	3	3	3	3	3	4	4
1506	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1507	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1508	3	3	3	4	3	3	3	4	4
1509	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1510	3	3	4	4	3	3	3	4	3
1511	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1512	3	3	1	3	3	3	3	3	3
1513	3	3	1	3	3	3	3	3	3
1514	3	3	1	3	3	3	3	3	3
1515	3	3	1	3	3	3	3	3	3
1516	3	3	1	3	3	3	3	3	3
1517	3	3	1	3	3	3	3	3	3
1518	3	3	1	3	3	3	3	3	3
1519	3	3	1	3	3	3	3	3	3
1520	3	3	1	3	3	3	3	3	3
1521	3	3	1	3	3	3	3	3	3
1522	3	3	1	3	3	3	3	3	3
1523	3	3	1	3	3	3	3	3	3
1524	4	3	3	4	4	3	3	4	4
1525	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1526	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1527	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1528	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1529	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1530	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1531	4	4	3	4	4	3	3	4	3
1532	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1533	3	3	3	4	3	3	3	4	4
1534	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1535	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1536	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1537	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1538	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1539	3	4	3	4	4	3	4	4	3
1540	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1541	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1542	4	4	3	4	4	3	3	4	4
1543	3	3	2	3	3	3	3	4	3
1544	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1545	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1546	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1547	3	3	3	4	3	4	3	1	3
1548	3	3	2	3	3	4	4	4	3
1549	3	2	2	3	3	3	3	3	3
1550	3	3	3	4	3	4	4	4	4
1551	3	3	3	4	3	4	3	4	3





No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1682	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1683	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1684	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1685	4	4	3	4	4	4	4	4	3
1686	3	4	3	4	4	3	3	4	4
1687	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1688	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1689	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1690	3	3	3	4	3	4	4	4	4
1691	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1692	4	3	4	4	4	3	4	4	4
1693	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1694	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1695	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1696	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1697	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1698	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1699	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1700	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1701	4	4	2	4	4	3	4	4	4
1702	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1703	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1704	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1705	4	4	3	4	4	4	3	4	3
1706	3	2	1	3	3	3	3	3	3
1707	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1708	3	3	3	4	3	4	4	4	4
1709	3	3	3	4	4	3	4	4	4
1710	3	2	3	4	4	4	4	4	4
1711	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1712	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1713	4	4	3	4	4	3	4	3	3
1714	4	4	3	4	3	3	4	4	4
1715	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1716	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1717	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1718	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1719	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1720	4	3	3	4	3	4	4	4	4
1721	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1722	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1723	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1724	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1725	3	4	3	4	3	4	4	4	4
1726	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1727	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1728	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1729	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1730	3	4	3	4	3	4	4	4	4
1731	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1732	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1733	4	3	3	4	4	3	3	4	4
1734	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1735	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1736	3	3	3	4	3	3	3	4	4
1737	3	3	4	4	3	4	4	4	3
1738	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1739	3	3	3	4	3	4	3	4	4
1740	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1741	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1742	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1743	3	3	4	4	3	3	3	4	3
1744	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1745	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1746	3	4	3	4	3	4	4	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1747	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1748	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1749	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1750	3	4	3	4	3	4	4	4	4
1751	3	3	4	4	3	4	4	4	4
1752	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1753	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1754	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1755	4	4	3	4	3	4	3	4	4
1756	3	4	3	4	3	4	4	4	4
1757	3	4	3	4	3	4	4	4	4
1758	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1759	4	4	2	4	4	4	4	4	3
1760	3	4	3	4	3	4	4	4	4
1761	3	4	3	4	4	3	3	4	3
1762	3	4	3	4	3	4	4	4	4
1763	3	4	4	4	4	3	4	4	4
1764	3	3	3	4	4	3	3	3	3
1765	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1766	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1767	3	3	3	4	3	2	3	3	3
1768	4	3	3	4	3	4	3	4	3
1769	3	3	4	4	3	4	3	4	3
1770	4	3	3	3	4	3	4	4	4
1771	4	4	3	4	4	4	3	4	3
1772	3	3	2	4	4	3	4	4	3
1773	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1774	3	3	3	2	3	3	3	3	3
1775	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1776	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1777	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1778	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1779	3	3	3	4	3	3	3	1	3
1780	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1781	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1782	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1783	3	3	4	4	4	4	4	4	4
1784	3	0	4	4	3	4	4	4	4
1785	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1786	3	4	4	4	4	3	4	4	4
1787	3	4	4	4	3	4	4	4	4
1788	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1789	3	3	4	4	4	4	4	4	4
1790	4	3	3	4	3	3	4	4	4
1791	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1792	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1793	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1794	3	4	4	4	4	3	4	4	4
1795	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1796	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1797	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1798	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1799	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1800	3	3	3	4	4	4	4	4	4
1801	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1802	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1803	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1804	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1805	3	4	3	4	3	4	4	4	4
1806	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1807	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1808	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1809	3	3	4	4	3	3	3	4	4
1810	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1811	3	4	3	4	3	3	4	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1812	3	4	3	4	3	4	4	4	4
1813	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1814	3	4	4	4	3	3	3	4	4
1815	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1816	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1817	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1818	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1819	3	4	4	4	3	3	4	4	4
1820	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1821	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1822	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1823	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1824	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1825	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1826	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1827	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1828	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1829	4	4	4	4	0	4	4	4	4
1830	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1831	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1832	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1833	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1834	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1835	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1836	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1837	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1838	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1839	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1840	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1841	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1842	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1843	4	4	4	4	0	4	4	4	4
1844	4	4	4	4	4	4	2	4	4
1845	4	4	4	4	4	3	3	4	3
1846	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1847	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1848	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1849	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1850	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1851	4	4	4	4	4	3	4	4	3
1852	4	4	4	4	4	3	4	4	3
1853	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1854	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1855	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1856	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1857	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1858	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1859	3	3	2	3	3	3	3	3	3
1860	4	4	2	4	3	3	3	3	3
1861	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1862	3	2	2	4	3	2	3	3	3
1863	4	4	3	4	4	4	4	4	3
1864	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1865	4	4	3	4	4	3	3	4	4
1866	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1867	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1868	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1869	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1870	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1871	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1872	3	3	3	4	4	3	3	4	3
1873	3	3	3	4	4	4	3	4	3
1874	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1875	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1876	4	4	3	4	4	3	4	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1877	4	4	3	4	4	3	4	4	4
1878	4	3	3	4	4	4	4	4	4
1879	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1880	4	3	4	4	4	4	4	4	3
1881	3	4	4	4	4	4	3	4	3
1882	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1883	4	4	3	4	4	4	4	4	3
1884	4	4	3	4	4	3	4	4	4
1885	4	4	3	4	4	3	3	4	3
1886	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1887	3	4	3	4	3	4	3	4	4
1888	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1889	4	4	3	4	4	3	4	4	3
1890	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1891	3	3	4	4	4	4	4	4	4
1892	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1893	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1894	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1895	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1896	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1897	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1898	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1899	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1900	3	3	3	4	4	3	4	4	3
1901	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1902	4	4	3	4	4	4	4	4	3
1903	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1904	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1905	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1906	3	3	3	4	4	3	4	4	4
1907	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1908	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1909	3	4	3	4	4	4	4	4	4
1910	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1911	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1912	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1913	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1914	3	4	4	4	3	3	4	4	4
1915	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1916	3	4	4	4	3	4	4	4	4
1917	3	4	4	4	3	3	4	4	4
1918	3	4	4	4	3	3	4	4	4
1919	3	3	4	4	3	4	4	4	4
1920	3	4	3	4	3	4	4	4	4
1921	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1922	3	4	4	4	3	3	4	4	4
1923	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1924	3	4	4	4	3	4	4	4	4
1925	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1926	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1927	3	4	3	4	3	4	4	4	4
1928	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1929	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1930	3	4	4	4	3	4	4	4	4
1931	3	4	4	4	3	4	4	4	4
1932	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1933	3	4	3	0	3	4	4	4	4
1934	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1935	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1936	3	4	4	4	3	4	4	4	4
1937	3	4	4	4	3	3	4	4	4
1938	3	4	3	4	3	3	4	4	4
1939	3	4	3	4	4	3	4	4	4
1940	3	4	4	4	3	3	4	4	4
1941	3	3	4	4	3	4	4	4	4









No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2138	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2139	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
2140	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2141	4	2	3	4	4	3	4	4	3	
2142	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
2143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2144	2	2	2	4	2	2	3	3	3	
2145	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2146	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2148	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
2149	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
2150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2151	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
2152	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
2153	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
2154	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
2155	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
2156	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
2157	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
2158	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2159	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
2160	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
2161	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
2162	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
2163	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2164	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2165	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
2166	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
2167	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
2168	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
Snilai / unsur	7474	7596	7175	8390	7553	7479	7687	8320	7666	
NRR / unsur	3,447	3,504	3,310	3,870	3,484	3,450	3,546	3,838	3,536	
NRR Tertbg /Unsur	0,383	0,389	0,368	0,430	0,387	0,383	0,394	0,426	0,393	
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>3,554</b>
										<b>88,843</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 :  $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur dibagi}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$   
 NRR tertimbang per unsur :  $\text{NRR per unsur} \times 0,11$

**IKM UNIT PELAYANAN : 88,84**

**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	3,447
U2	Prosedur	3,504
U3	Waktu pelayanan	3,310
U4	Biaya/tarif	3,870
U5	Produk layanan	3,484
U6	Kompetensi pelaksana	3,450
U7	Perilaku pelaksana	3,546
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,838
U9	Sarana dan prasarana	3,536