



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN 1

 A. LATAR BELAKANG 1

 B. DASAR HUKUM 5

 C. SASARAN 5

 D. RUANG LINGKUP 5

 E. MAKSUD DAN TUJUAN 12

 F. MANFAAT 12

BAB II METODOLOGI SURVEI 14

 A. PERSIAPAN 14

 B. PENGUMPULAN DATA 17

 C. PENGOLAHAN DATA 17

 D. PENYUSUNAN LAPORAN 18

BAB III HASIL DAN ANALISA SKM 20

 A. HASIL PELAKSANAAN SKM 20

 B. ANALISA HASIL SKM 58

BAB V KESIMPULAN 60

LAMPIRAN

- 1. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023
- 2. SK Tim Monitoring dan Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Magelang Tahun 2023
- 3. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

1. Kondisi Geografis

Kabupaten Magelang merupakan salah satu Kabupaten yang secara administrasi termasuk dalam bagian dari Provinsi Jawa Tengah, dengan luas wilayah 108.573 Ha. Kabupaten Magelang berada pada posisi yang strategis dan menguntungkan karena terletak pada jalur persimpangan dari berbagai arah.

Batas Kabupaten Magelang meliputi :

Sebelah Utara : Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Semarang

Sebelah Timur : Kabupaten Semarang dan Kabupaten Boyolali.

Sebelah Selatan : Kabupaten Purworejo dan Provinsi D.I.Y.

Sebelah Barat : Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Wonosobo.

Ditengah : Kota Magelang.

Secara geografis Kabupaten Magelang terletak diantara 110° 01' 51" dan 110° 27' 08" bujur timur, 7° 19' 33" dan 7° 42' 13" Lintang Selatan.

2. Profil Kelembagaan Pemerintah Kabupaten Magelang

Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang sebagai penyelenggara pemerintahan daerah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Magelang memiliki organisasi dan tata kerja sebagai berikut:

1) Sekretariat Daerah

Sekretaris Daerah dibantu oleh 3 Asisten Sekretaris Daerah yaitu Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat (Kesra) yang terdiri dari 3 Bagian yaitu Bagian Pemerintahan, Bagian Hukum dan Bagian Kesra. Asisten Ekonomi Pembangunan terdiri dari 3 Bagian yaitu Bagian Perekonomian, Bagian Administrasi Pembangunan dan Bagian Pengadaan Barang dan

Jasa. Asisten Administrasi Umum terdiri dari 3 Bagian yaitu Bagian Umum, Bagian Organisasi, dan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan.

2) Sekretariat DPRD

Sekretariat DPRD dalam menjalankan tugas dan fungsinya dibantu oleh 4 Kepala Bagian yaitu Bagian Umum, Bagian Program dan Keuangan, Bagian Persidangan dan Perundang-undangan dan Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan.

3) Inspektorat

4) Dinas

Kabupaten Magelang memiliki Dinas sebanyak 18 Dinas dengan rincian sebagai berikut:

- a) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
- b) Dinas Kesehatan
- c) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- d) Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman
- e) Satuan Polisi Pamong Praja dan Penanggulangan Kebakaran
- f) Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- g) Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja
- h) Dinas Lingkungan Hidup
- i) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- j) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
- k) Dinas Perhubungan
- l) Dinas Komunikasi dan Informatika
- m) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- n) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
- o) Dinas Peternakan dan Perikanan
- p) Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olah Raga

- q) Dinas Pertanian dan Pangan
- r) Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

5) Badan Daerah

Badan Daerah di Kabupaten Magelang ada 4, yaitu:

- a) Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah
- b) Badan Pendapatan Pengelolaan Kekayaan dan Aset Daerah
- c) Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah
- d) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

6) Kecamatan

Ada 21 (dua puluh satu) Kecamatan, yaitu:

- a) Kecamatan Salaman
- b) Kecamatan Borobudur
- c) Kecamatan Nggluwar
- d) Kecamatan Salam
- e) Kecamatan Srumbung
- f) Kecamatan Dukun
- g) Kecamatan Sawangan
- h) Kecamatan Muntilan
- i) Kecamatan Mungkid
- j) Kecamatan Mertoyudan
- k) Kecamatan Tempuran
- l) Kecamatan Kajoran
- m) Kecamatan Kaliangkrik
- n) Kecamatan Bandongan
- o) Kecamatan Candimulyo
- p) Kecamatan Pakis

- q) Kecamatan Ngablak
- r) Kecamatan Grabag
- s) Kecamatan Tegalrejo
- t) Kecamatan Secang
- u) Kecamatan Windusari

7) Lembaga Teknis Daerah

Badan Penanggulangan Bencana Daerah

8) Kelurahan

Ada 5 (lima) Kelurahan, yaitu:

- a) Kelurahan Muntilan
- b) Kelurahan Mendut
- c) Kelurahan Sawitan
- d) Kelurahan Sumberrejo
- e) Kelurahan Secang

Selain itu juga ada 3 staf ahli Bupati yaitu:

- a) Staf Ahli Bupati Bidang Pemerintahan, Hukum dan Politik;
- b) Staf Ahli Bupati Bidang Ekonomi Pembangunan; dan
- c) Staf Ahli Bupati Bidang Kesejahteraan Sosial dan Sumber Daya Manusia.

Sedangkan jumlah desa di Kabupaten Magelang sebanyak 367 (tiga ratus enam puluh tujuh) desa.

3. Kebijakan Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka SKM dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Adapun aturan yang dijadikan pedoman pelaksanaan survei adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana Instansi pemerintah diamanatkan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan secara berkala paling sedikit sekali dalam satu tahun.

B. DASAR HUKUM

Adapun dasar hukum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Magelang adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. RUANG LINGKUP

Survei kepuasan masyarakat tahun 2023 dilaksanakan oleh 163 (seratus enam puluh tiga) Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Magelang, dengan rincian sebagai berikut:

1. Setda/ Setwan/ Inspektorat/ Badan/ Dinas

- 1) Sekretariat Daerah
- 2) Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat
- 3) Inspektorat
- 4) Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah
- 5) Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah
- 6) Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
- 7) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- 8) Badan Penanggulangan Bencana Daerah
- 9) Dinas Peternakan dan Perikanan
- 10) Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM
- 11) Dinas Pekerjaan Umum
- 12) Dinas Komunikasi dan Informasi
- 13) Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa
- 14) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
- 15) Dinas Kesehatan
- 16) Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- 17) Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja
- 18) Dinas Lingkungan Hidup
- 19) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 20) Dinas Perhubungan
- 21) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 22) Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olah Raga
- 23) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
- 24) Dinas Pertanian dan Pangan

25) Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman

26) Satuan Polisi Pamong Praja dan Penanggulangan Kebakaran

2. Kecamatan

- 1) Kecamatan Salaman
- 2) Kecamatan Borobudur
- 3) Kecamatan Ngluwar
- 4) Kecamatan Salam
- 5) Kecamatan Srumbung
- 6) Kecamatan Dukun
- 7) Kecamatan Sawangan
- 8) Kecamatan Muntilan
- 9) Kecamatan Mungkid
- 10) Kecamatan Mertoyudan
- 11) Kecamatan Tempuran
- 12) Kecamatan Kajoran
- 13) Kecamatan Kaliangkrik
- 14) Kecamatan Bandongan
- 15) Kecamatan Candimulyo
- 16) Kecamatan Pakis
- 17) Kecamatan Ngablak
- 18) Kecamatan Grabag
- 19) Kecamatan Tegalrejo
- 20) Kecamatan Secang
- 21) Kecamatan Windusari

3. Kelurahan

- 1) Kelurahan Muntilan
- 2) Kelurahan Mendut
- 3) Kelurahan Sawitan

- 4) Kelurahan Sumberrejo
- 5) Kelurahan Secang

4. Unit Organisasi Bersifat Khusus (UOBK) dan Unit Organisasi Bersifat Fungsional (UOBF) Dinas Kesehatan

UOBK:

- 1) Rumah Sakit Umum Daerah Muntilan
- 2) Rumah Sakit Umum Daerah Merah Putih

UOBF:

- 1) Puskesmas Bandongan
- 2) Puskesmas Borobudur
- 3) Puskesmas Candimulyo
- 4) Puskesmas Dukun
- 5) Puskesmas Grabag 1
- 6) Puskesmas Grabag 2
- 7) Puskesmas Kajoran 1
- 8) Puskesmas Kajoran 2
- 9) Puskesmas Kaliangkrik
- 10) Puskesmas Kota Mungkid
- 11) Puskesmas Mertoyudan 1
- 12) Puskesmas Mertoyudan 2
- 13) Puskesmas Mungkid
- 14) Puskesmas Muntilan 1
- 15) Puskesmas Muntilan 2
- 16) Puskesmas Ngablak
- 17) Puskesmas Ngluwar
- 18) Puskesmas Pakis
- 19) Puskesmas Salam

- 20) Puskesmas Salaman 1
- 21) Puskesmas Salaman 2
- 22) Puskesmas Sawangan 1
- 23) Puskesmas Sawangan 2
- 24) Puskesmas Secang 1
- 25) Puskesmas Secang 2
- 26) Puskesmas Srumbung
- 27) Puskesmas Tegalrejo
- 28) Puskesmas Tempuran
- 29) Puskesmas Windusari

5. SMP Negeri

- 1) SMP Negeri 1 Bandongan
- 2) SMP Negeri 1 Borobudur
- 3) SMP Negeri 1 Candimulyo
- 4) SMP Negeri 1 Dukun
- 5) SMP Negeri 1 Grabag
- 6) SMP Negeri 1 Kaliangkrik
- 7) SMP Negeri 1 Kajoran
- 8) SMP Negeri 1 Kota Mungkid
- 9) SMP Negeri 1 Mertoyudan
- 10) SMP Negeri 1 Mungkid
- 11) SMP Negeri 1 Muntilan
- 12) SMP Negeri 1 Ngablak
- 13) SMP Negeri 1 Ngluwar
- 14) SMP Negeri 1 Pakis
- 15) SMP Negeri 1 Salam
- 16) SMP Negeri 1 Salaman

- 17) SMP Negeri 1 Sawangan
- 18) SMP Negeri 1 Secang
- 19) SMP Negeri 1 Srumbung
- 20) SMP Negeri 1 Tegalrejo
- 21) SMP Negeri 1 Tempuran
- 22) SMP Negeri 1 Windusari
- 23) SMP Negeri 2 Bandongan
- 24) SMP Negeri 2 Borobudur
- 25) SMP Negeri 2 Candimulyo
- 26) SMP Negeri 2 Dukun
- 27) SMP Negeri 2 Grabag
- 28) SMP Negeri 2 Kajoran
- 29) SMP Negeri 2 Kaliangkrik
- 30) SMP Negeri 2 Mertoyudan
- 31) SMP Negeri 2 Mungkid
- 32) SMP Negeri 2 Muntilan
- 33) SMP Negeri 2 Ngablak
- 34) SMP Negeri 2 Pakis
- 35) SMP Negeri 2 Salam
- 36) SMP Negeri 2 Salaman
- 37) SMP Negeri 2 Sawangan
- 38) SMP Negeri 2 Secang
- 39) SMP Negeri 2 Srumbung
- 40) SMP Negeri 2 Tegalrejo
- 41) SMP Negeri 2 Tempuran
- 42) SMP Negeri 2 Windusari
- 43) SMP Negeri 3 Candimulyo

- 44) SMP Negeri 3 Grabag
- 45) SMP Negeri 3 Mertoyudan
- 46) SMP Negeri 3 Muntilan
- 47) SMP Negeri 3 Pakis
- 48) SMP Negeri 3 Salam
- 49) SMP Negeri 3 Salaman
- 50) SMP Negeri 3 Sawangan
- 51) SMP Negeri 3 Secang
- 52) SMP Negeri 3 Tempuran
- 53) SMP Negeri 3 Satap Borobudur
- 54) SMP Negeri 3 Satap Kaliangkrik
- 55) SMP Negeri 4 Satap Pakis
- 56) SMP Negeri 4 Satap Salaman
- 57) SMP Negeri 4 Satap Sawangan
- 58) SMP Negeri 5 Satap Pakis
- 59) SMP Negeri 3 Satap Bandungrejo Ngablak

6. SD Negeri Unggulan

- 1) SDN Salaman 1
- 2) SDN Borobudur 1
- 3) SDN Jumoyo 2 Salam
- 4) SDN Ngluwar 1
- 5) SDN Srumbung 2
- 6) SDN Banyubiru 2 Dukun
- 7) SDN Muntilan
- 8) SDN Sawangan 1
- 9) SDN Tegalrejo

- 10) SDN Surodadi 1 Candimulyo
- 11) SDN Pasuruhan 2 Mertoyudan
- 12) SDN Pakis
- 13) SDN Sumberarum 1 Tempuran
- 14) SDN Kajoran 1
- 15) SDN Grabag 1
- 16) SDN Ngablak 1
- 17) SDN Secang 1
- 18) SDN Bandongan 3
- 19) SDN Kaliangkrik
- 20) SDN Banjarsari Windusari
- 21) SDN Sawitan Mungkid

E. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud kegiatan ini adalah melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Fasilitasi teknis pelaksanaan survei dilaksanakan oleh Bagian Organisasi. Sedangkan kegiatan Survei dan pengolahan data hasil survei dilaksanakan secara mandiri oleh masing-masing Unit Pelayanan Publik (UPP). Finalisasi penyusunan draft kompilasi hasil survei dilaksanakan oleh Bagian Organisasi.

Survei dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur dan mengetahui kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan Publik.

F. MANFAAT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini bermanfaat antara lain sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Sebagai sumber informasi untuk mengevaluasi kinerja Unit Pelayanan Publik secara periodik.

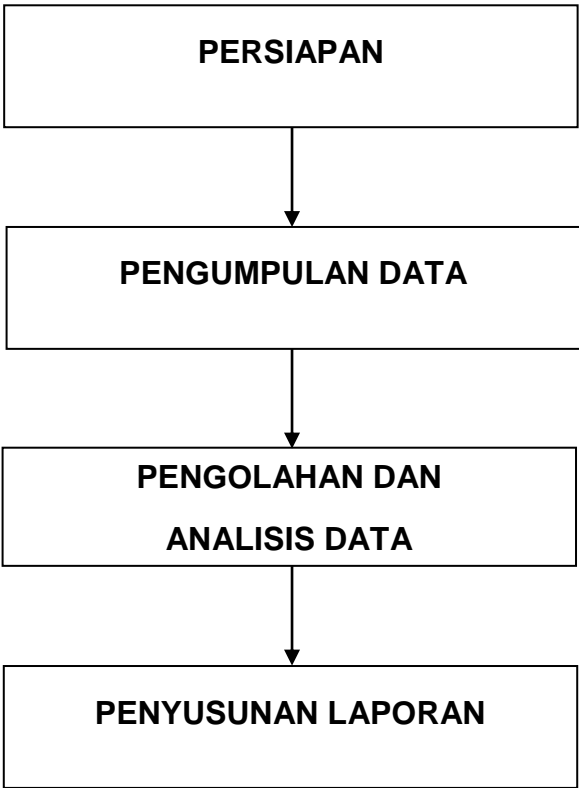
3. Sebagai bahan referensi dalam penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan untuk melakukan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan Publik.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini, tahapan yang dilaksanakan sebagaimana tergambar dalam bagan alur berikut:

Gambar 3.1
Tahapan Survei



A. PERSIAPAN

1. Pelaksana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan secara swakelola dengan cara membentuk Tim Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik. Tim dibantu oleh petugas dari Unit Pelayanan Publik yang bertindak sebagai Surveior dan pengolah data awal IKM.

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam survei kepuasan masyarakat ini digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

Kuesioner dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan (*user*) sebagai responden secara langsung. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pertanyaan pada kuesioner mencakup 9 (sembilan) variabel/unsur pelayanan yaitu :

- 1) ***U1=Persyaratan***, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 2) ***U2=Sistem, Mekanisme dan Prosedur***, adalah tata cara pelayanan yang dibakuka bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 3) ***U3=Waktu Penyelesaian***, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 4) ***U4=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) ***U5=Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan***, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
- 6) ***U6=Kompetensi Pelaksana***, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 7) ***U7=Perilaku Pelaksana***, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8) **U8=Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) **U9=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.

3. Responden

Responden dipilih menggunakan metode *accidental sampling* yaitu pemilihan responden dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini adalah orang yang secara kebetulan ditemui sedang meminta pelayanan pada suatu Unit Pelayanan Publik yang disurvei. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, penentuan jumlah responden untuk tiap-tiap Unit Pelayanan Publik berpedoman pada Tabel 1 Sampel Morgan dan Kreijcie yang terdapat dalam Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

4. Lokasi

Survei dilaksanakan pada masing-masing-masing Unit Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Magelang. Pengolahan data awal juga dilaksanakan pada masing-masing Unit Pelayanan Publik. Sedangkan finalisasi pengolahan data dan penyusunan laporan hasil SKM dilaksanakan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Magelang.

5. Waktu

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan mulai bulan April s.d. September 2023. Akan tetapi dikarenakan ada unit pelayanan publik yang melaksanakan survei semesteran maka ada yang sudah mulai dari bulan Januari akan tetapi secara umum pelaksanaan survei dimulai bulan April 2023

B. PENGUMPULAN DATA

1. Kuesioner

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, kuesioner memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan untuk dimintakan pendapat masyarakat selaku pengguna layanan (*user*).

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan 2 (dua) cara sebagai berikut:

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan baik secara manual maupun *online*. Cara ini dilaksanakan bagi pengguna layanan yang berusia muda (penglihatan masih normal), dan melek huruf (dapat baca tulis) dan melek teknologi informasi. Namun kelemahan sistem ini, biasanya pengguna layanan karena alasan sibuk, kurang aktif/enggan mengisi kuesioner sendiri walaupun sudah ada himbauan dari petugas Unit Pelayanan Publik.
- b. Dilakukan oleh pencacah/surveior melalui wawancara. Cara ini dilaksanakan bagi pengguna layanan yang berusia tua (penglihatan kurang normal) dan sulit baca tulis. Surveior mengisi jawaban kuesioner berdasarkan jawaban pengguna layanan melalui wawancara.

C. PENGOLAHAN DATA

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Selain itu survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan.

Selanjutnya data yang masuk diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih akurat atas kinerja pelayanannya.

1. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata		Jumlah bobot		1
tertimbang	=	—————	=	———— = 0,1111
		Jumlah unsur		9

Untuk memperoleh nilai IKM Unit Pelayanan Publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Total dari Nilai Persepsi per Unsur

IKM =

X

Nilai Penimbang

Total unsur yang terisi

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

IKM Unit
Pelayanan Publik x 25

Adapun mutu pelayanan dikategorisasi sebagai berikut:

Tabel 3.1.
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,06444 - 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

2. Perangkat Pengolahan Data

Data entry dan penghitungan indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan menggunakan program/aplikasi komputer *excel*.

D. PENYUSUNAN LAPORAN

Laporan menyajikan informasi tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik hasil pengolahan data dan analisis Survei Kepuasan Masyarakat yang dapat dijadikan bahan untuk perbaikan kualitas pelayanan.

1. Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil olah data survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap Unit Pelayanan Publik diperoleh dari jumlah rata-rata setiap unsur pelayanan.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap Unit Pelayanan Publik, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu $1/9$ (0,11111).

3. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada 3 (tiga) unsur yang mempunyai nilai terendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus dipertahankan atau bahkan kalau memungkinkan ditingkatkan.

BAB III

HASIL DAN ANALISA SKM

A. HASIL PELAKSANAAN SKM

NO	UNIT PELAYANAN PUBLIK	NILAI IKM	MUTU PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	METODE SKM	UNSUR PRIORITAS PERBAIKAN	RENCANA TINDAK LANJUT
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Sekretariat Daerah	85,60	B	300	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan kepada pengguna layanan 2. Monitoring dan reviu SOP 3. Monitoring dan evaluasi SOP
2	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat	90,20	A	51	Manual dan Online	1. Prosedur 2. Persyaratan 3. Waktu Pelayanan	1. Sosialisasi Tentang Prosedur Pelayanan 2. Melaksanakan Review atas SOP 3. Menyediakan sarana pengaduan offline dan online
3	Inspektorat	87,25	B	136	online	1. Persyaratan 2. Prosedur Pelayanan Sarana dan Prasarana	1. Penambahan petugas front office dan memasang Bagan SOP agar memudahkan proses pelayanan 2. Peningkatan kualitas Kompetensi SDM dan skill komunikasi. Simplifikasi Proses Bisnis 3. Melakukan renovasi terhadap Gedung Inspektorat

1	2	3	4	5	6	7	8
4	Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah	85,15	B	111	Online/ Google form	1. Prosedur 2. Persyaratan 3. Waktu Pelayanan	1. Monitoring dan Evaluasi terhadap SOP dan SP 2. Menyediakan leaflet pelayanan 3. Peningkatan sosialisasi layanan online melalui LIKE
5	Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah	90,31	A	82	Online/ Google form	1. Persyaratan Pelayanan 2. Prosedur Pelayanan 3. Waktu Pelayanan	1. Pembuatan SOP Pelayanan
6	Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	89,05	A	153	Manual	1. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan 2. Persyaratan 3. Prosedur Pelayanan 4.	1. Sosialisasi Juknis Pemungutan Pajak Daerah dan Perbendaharaan 2. Juknis Pelaksanaan Pemungutan Pajak Daerah dan Perbendaharaan 3. Melakukan Monev atas prosedur pelayanan
7	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	87,87	B	235	Manual dan online (Google form)	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu Pelayanan	1. Sosialisasi Pelayanan BPBD 2. Sosialisasi Persyaratan Prosedur pemberian layanan 3. Sosialisasi tentang Waktu Pelayanan
8	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	82,69	B	100	Onlinel	1. Persyaratan 2. Biaya / Tarif 3. Ketepatan Waktu pelayanan	1. Sosialisasi persyaratan pelayanan ke berbagai pihak 2. Melaksanakan sosialisasi berbagai pelayanan terkait ORMAS, Parpol dan Surat Rekomendasi 3. Melakukan Giat yang lebih maksimal

1	2	3	4	5	6	7	8
9	Dinas Peternakan dan Perikanan	88,84	A	109	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Sarana Prasarana	1. Sosialisasi Persyaratan kepada masyarakat /Pengguna Layanan 2. Melakukan review SOP Dispeterikan 3. Menganggarkan pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan
10	Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM	82,77	B	378	Online dan Manual	1. Prosedur Pelayanan 2. Persyaratan 4. Sarana Prasarana	1. Review SOP yang sudah ada dan pembuatan SOP baru 2. Sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat 3. Mengajukan tambahan anggaran untuk rehab
11	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	90,61	A	100	Manual	1. Prosedur 2. Persyaratan 3. Sarana dan Prasarana	1. Melakukan reviu SOP 2. Sosialisasi persyaratan kepada masyarakat 3. Menganggarkan pengadaaan sarana dan prasarana
12	Dinas Komunikasi dan Informasi	87,63	B	115	Online	1. Persyaratan 2. Penanganan Pengaduan 3. Prosedur	1. Sosialisasi Persyaratan melauai berbagai media (offline dan online) 2. Sosialisasi SP4N LAPOR dan website PPID 3. Melakukan pengecekan / reviu SOP

1	2	3	4	5	6	7	8
13	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa	85,49	B	175	Manual dan online (google form)	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Sarana dan Prasarana	1. Sosialisasi Persyaratan kepada Pengguna layanan melalui media offline dan online 2. Monitoring dan evaluasi SOP dan Simplifikasi Probis Penataan ulang sarana dan prasarana
14	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	89,28	A	80	Manual	1. Persyaratan 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3. Biaya/ Tarif	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas 3. Publikasi Standar Pelayanan
15	Dinas Kesehatan	81,28	B	100	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Persyaratan 3. Prosedur Pelayanan	1. Sosialisasi waktu pelayanan secara online dan offline 2. Melakukan review terkait persyaratan pelayanan 3. Melakukan penambahan kanal pendaftaran
16	Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan KB, PPPA	86,27	B	300	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Pengaduan	1. Sosialisasi persyaratan layanan administrasi secara daring dan luring 2. Revuew SOP 3. Monitoring dan verifikasi pengaduan ke lapangan

1	2	3	4	5	6	7	8
17	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	93,26	A	331	Manual	1. Sarana Prasarana 2. Persyaratan 3. Prosedur	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Sosialisasi berbagai persyaratan layanan 3. Reviu SOP dan Sosialisasi Prosedur Layanan
18	Dinas Lingkungan Hidup	85,98	B	125	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Prosedur 3. Persyaratan	1. Sosialisasi Waktu dan Persyaratan Pelayanan 2. Melakukan reviu SOP 3. Dilakukan Monev terhadap persyaratan pelayanan
19	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	88,33	A	90	Online/ Google form	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu Penyelesaian	1. Sosialisasi Persyaratan Kepada pengguna layanan 2. Reviu SP dan SOP 3. Reviu Pelayanan dan menambah inovasi untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan
20	Dinas Perhubungan	88,86	A	375	Manual	1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 2. Sarana dan Prasarana 3. Kompetensi Pelaksana	1. Menampung dan menindaklanjuti saran dan masukan 2. Pemeliharaan sarana dan prasarana pengujian 3. Pelaksana Pengujian mengikuti diklat dan kompetensi

1	2	3	4	5	6	7	8
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	90,15	A	150	Online/ Google form	1. Persyaratan 2. Penanganan Pengaduan 3. Prosedur Pelayanan	1. Pendampingan kepada pemohon dan penambahan alat scanner 2. Menyediakan Contact pengaduan dan mengelola pengaduan 3. Melakukan sosialisasi kepada seluruh pihak baik secara offline maupun online (media social)
22	Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga	82,51	B	140	online	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	1. Sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan (SOP) 3. Sosialisasi SP4N LAPOR
23	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	88,61	A	350	Online/ Google form	1. Persyaratan 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Prosedur	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas 3. Reviu dan Publikasi
24	Dinas Pertanian dan Pangan	90,03	A	189	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan kepada pengguna 2. Peningkatan Sistem Pelayanan secara online , Kerjasama dengan SPBU 3. Menyediakan contact centre layanan dan pengaduan dan menindaklanjuti layanan/aduan yang masuk

1	2	3	4	5	6	7	8
25	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	86,15	B	65	Manual	1. Prosedur 2. Persyaratan 3. Perilaku Pelaksana	1. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 2. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 3. Melaksanakan Pembinaan Pelayanan Publik kepada petugas pelayanan
26	Satuan Polisi Pamong Praja dan Penanggulangan Kebakaran	91,57	A	119	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu Pelayanan	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Monitoring dan evaluasi SOP 3. Publikasi waktu pelayanan
27	Kecamatan Salaman	90,55	A	200	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Kompetensi pelaksana	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Mengusulkan pelatihan/ bimtek
28	Kecamatan Borobudur	88,94	A	100	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Sarana dan Prasarana	1. Sosialisasi dan Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Monitoring dan reuiu prosedur pelayanan 3. Reuiu sarana prasarana pelayanan

1	2	3	4	5	6	7	8
29	Kecamatan Ngluwar	89,50	A	100	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat 2. Melakukan reviu terhadap SOP 3. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas
30	Kecamatan Salam	86,42	B	233	Manual	1. Persyaratan 2. Waktu pelayanan 3. Biaya / Tarif	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Reviu waktu pelayanan 3. Reviu Biaya Pelayanan
31	Kecamatan Srumbung	88,14	B	100	Manual	1. Prosedur 2. Persyaratan 3. Perilaku Pelaksana	1. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 2. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 3. Mengusulkan/ mengirimkan bimtek/ kursus service excellent
32	Kecamatan Dukun	87,83	B	100	Manual	1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 2. Persyaratan 3. Prosedur	1. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas 2. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 3. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan

1	2	3	4	5	6	7	8
33	Kecamatan Sawangan	87,66	B	160	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu Pelayanan	1. Sosialisasi/ publikasi persyaratan pelayanan 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Publikasi Waktu pelayanan kepada masyarakat.
34	Kecamatan Muntilan	88,61	A	100	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas
35	Kecamatan Mungkid	90,13	A	29	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Persyaratan 3. Sarana dan Prasarana	1. Sosialisasi waktu pelayanan 2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan 3. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan
36	Kecamatan Mertoyudan	90,21	A	120	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Kompetensi pelaksana	1. Penyederhanaan Persyaratan pelayanan 2. Penyelesaian pelayanan secara cepat dan tepat 3. Peningkatan Kemampuan Petugas Layanan

1	2	3	4	5	6	7	8
37	Kecamatan Tempuran	90,11	A	120	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Melaksanakan sosialisasi persyaratan kepada masyarakat 2. Melaksanakan reviu terhadap prosedur pelayanan 3. Melaksanakan reviu penanganan pengaduan, saran dan masukan
38	Kecamatan Kajoran	88,31	A	120	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Melaksanakan sosialisasi persyaratan kepada masyarakat 2. Melakukan reviu terhadap prosedur pelayanan 3. Melaksanakan reviu terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan
39	Kecamatan Kaliangkrik	84,11	B	100	Manual	1. Prosedur 2. Persyaratan 3. Kompetensi pelaksana	1. Reviu SOP 2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan di berbagai media 3. Bimtek bagi petugas layanan
40	Kecamatan Bandongan	88,61	A	100	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu Pelayanan	1. Melaksanakan sosialisasi persyaratan pelayanan 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Sosialisasi Waktu Pelayanan

1	2	3	4	5	6	7	8
41	Kecamatan Candimulyo	86,65	B	100	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas
42	Kecamatan Pakis	91,64	A	107	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 2. Persyaratan 3. Prosedur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan sarana pengaduan online dan offline dan menindaklanjuti laporan dan pengaduan yang masuk. 2. Sosialisasi persyaratan pelayanan 3. Melakukan review atas SOP yang ada
43	Kecamatan Ngablak	86,61	B	100	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat 2. Monitoring dan evaluasi SOP 3. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan prioritas
44	Kecamatan Grabag	88,00	B	100	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Kompetensi Pelaksana 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat 2. Melakukan usulan/ reuiu terhadap SOP 3. Melakukan usulan untuk melengkapi sarana prasarana

1	2	3	4	5	6	7	8
45	Kecamatan Tegalrejo	88,00	B	119	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Biaya / Tarif	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas
46	Kecamatan Secang	91,42	A	120	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas
47	Kecamatan Windusari	85,90	B	200	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Sarana dan prasarana	1. Melaksanakan sosialisasi persyaratan kepada masyarakat 2. Melaksanakan reviu terhadap prosedur pelayanan 3. Melakukan pengajuan pembangunan sarana dan prasarana
48	Kelurahan Muntilan	86,09	B	350	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Perilaku Pelaksana	1. Penyederhanaan syarat administrasi 2. Simplikasi proses bisnis dan Optimalisasi peralatan 3. Memberikan pelatuhan service excellent. 4.

1	2	3	4	5	6	7	8
49	Kelurahan Mendut	88,42	A	100	Manual	1. Sarana dan prasarana 2. Persyaratan 3. Waktu pelayanan	1. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan 2. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 3. Monev waktu pelayanan
50	Kelurahan Sawitan	85,93	B	120	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu Penyelesaian	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Monitoring dan evaluasi SOP
51	Kelurahan Sumberrejo	84,13	B	120	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas
52	Kelurahan Secang	91,43	A	100	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat 2. Reviu SOP dan Sosialisasi Prosedur Pelayanan 3. Menindaklanjuti saran/ aduan/ masukan berdasarkan skala prioritas

1	2	3	4	5	6	7	8
53	RSUD Muntilan	88,57	A	2117	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Memaksimalkan Petugas dalam memberi info layanan. Koordinasi dg BPJS 2. Inhouse Training, Inovasi Pelayanan 3. Menambah sarana pengaduan. Tindak lanjut pengaduan
54	RSUD Merah Putih	85,58	B	634	Manual	1. Persyaratan 2. Sarana dan prasarana 3. Prosedur	1. Sosialisasi persyaratan kepada masyarakat 2. Peningkatan terhadap sarana prasarana pelayanan 3. Reviu prosedur pelayanan (SOP)
55	Puskesmas Bandongan	87,07	B	230	Manual	1. Persyaratan 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3. Prosedur	1. Sosialisasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas 3. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan
56	Puskesmas Borobudur	91,90	A	225	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu Pelayanan	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Monitoring dan evaluasi SOP

1	2	3	4	5	6	7	8
57	Puskesmas Candimulyo	84,11	B	384	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Sarana dan prasarana	1. Pemanfaatan system registrasi online 2. Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 3. Pengusulan kelengkapan sarana dan prasarana
58	Puskesmas Dukun	87,00	B	379	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Sosialisasi persyaratan pelayanan 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan sesuai skala prioritas
59	Puskesmas Grabag 1	85,02	B	384	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Sarana dan Prasarana	1. Mengedukasi petugas dan pasien 2. Sosialisasi prosedur pelayanan 3. Mengevaluasi kebutuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan
60	Puskesmas Grabag 2	87,76	A	190	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Sarana dan Prasarana	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan

1	2	3	4	5	6	7	8
61	Puskesmas Kajoran 1	86,94	B	336	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Sarana dan prasarana	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Memperbaiki, manambah sarana dan prasarana pelayanan
62	Puskesmas Kajoran 2	91,39	A	377	Manual	1. Persyaratan 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3. Prosedur	1. Sosialisasi persyaratan pelayanan 2. Menindak lanjuti saran dan masukan berdasar skala prioritas 3. Sosialisasi prosedur pelayanan
63	Puskesmas Kaliangkrik	87,33	B	255	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu pelayanan	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Melakukan sosialisasi standar pelayanan
64	Puskesmas Kota Mungkid	84,77	B	380	Manual	1. Persyaratan 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Sarana dan Prasarana	1. Memasang/ menempelkan persyaratan pelayanan 2. Menindaklanjuti saran, masukan 3. Perbaikan fasilitas MCK

1	2	3	4	5	6	7	8
65	Puskesmas Mertoyudan 1	85,62	B	257	Manual	1. Persyaratan 2. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan 3. Sarana dan prasarana	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Menindaklanjuti aduan, saran dan masukan berdasarkan prioritas 3. Memperbaiki/ menambah sarana prasarana pelayanan
66	Puskesmas Mertoyudan 2	87,70	B	382	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Sarana dan Prasarana	1. Sosialisasi persyaratan pelayanan secara periodik 2. Sosialisasi prosedur pelayanan secara periodik, dan menyediakan papan informasi yang jelas 3. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan
67	Puskesmas Mungkid	86,11	B	175	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu Pelayanan	1. Peningkatan sosialisasi persyaratan 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Sosialisasi pelayanan
68	Puskesmas Muntilan 1	85,30	B	357	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu Pelayanan	1. Sosialisasi tentang persyaratan layanan 2. Sosialisasi prosedur layanan 3. Pembuatan register pendaftaran Online

1	2	3	4	5	6	7	8
69	Puskesmas Muntilan 2	86,52	B	333	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Melakukan sosialisasi persyaratan pelayanan 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan
70	Puskesmas Ngablak	84,72	B	601	Manual	1. Prosedur 2. Waktu Pelayanan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Sosialisasi standar pelayanan 3. Sosialisasi standar pelayanan
71	Puskesmas Ngluwar	86,77	B	180	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Sarana Prasarana	1. Sosialisasi kepada pengguna layanan 2. Memperbaiki informasi alur pelayanan 3. Melenhgkapi audio/ pengeras suara di poli pelayanan
72	Puskesmas Pakis	84,85	B	334	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan Pengaduan	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Sosialisasi prosedur pelayanan 3. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan

1	2	3	4	5	6	7	8
73	Puskesmas Salam	85,00	B	380	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Informasi persyaratan pelayanan dalam bentuk pamflet 2. Memperbaiki dan memperjelas informasi alur pelayanan 3. Melengkapi sarana dan prasarana pengaduan tiap pelayanan
74	Puskesmas Salaman 1	85,25	B	399	Manual	1. Persyaratan 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3. Prosedur	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Penambahan tempat duduk di ruang tunggu layanan 3. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan
75	Puskesmas Salaman 2	85,35	B	300	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan pengaduan, saran, masukan	1. Sosialisasi persyaratan pelayanan 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Mencatat dan menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan
76	Puskesmas Sawangan 1	87,56	B	317	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Sosialisasi persyaratan dan pembuatan pamflet 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas

1	2	3	4	5	6	7	8
77	Puskesmas Sawangan 2	88,07	B	345	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Sarana dan Prasarana	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Mengajukan usulan perbaikan/ penambahan sarana dan prasarana pelayanan
78	Puskesmas Secang 1	88,60	A	260	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Menindaklanjuti aduang, saran dan masukan berdasarkan prioritas
79	Puskesmas Secang 2	89,81	A	400	Manual	1. Persyaratan 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3. Prosedur	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas 3. Sosialisasi prosedur pelayanan
80	Puskesmas Srumbung	85,97	B	190	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu pelayanan	1. Sosialisasi kepada pengguna layanan 2. Memperbarui informasi alur pelayanan 3. Monitoring dan evaluasi waktu pelayanan

1	2	3	4	5	6	7	8
81	Puskesmas Tegalrejo	85,61	B	379	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Sosialisasi kepada pasien tentang persyaratan pelayanan 2. Reviu terhadap SOP 3. Meletakkan kotak saran di tempat strategis dan menindaklanjuti aduan, saran dan masukan
82	Puskesmas Tempuran	83,42	B	383	Manual	1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 2. Waktu pelayanan 3. Perilaku pelaksana	1. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas 2. Sosialisasi standar pelayanan 3. Mengusulkan pelatihan excellent service kepada petugas pelayanan
83	Puskesmas Windusari	87,34	B	322	Manual	1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 2. Sarana dan prasarana 3. Perilaku pelaksana	1. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan skala prioritas 2. Menambah/ memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan 3. Mengusulkan pelatihan excellent service kepada petugas pelayanan
84	SMP Negeri 1 Bandongan	82,17	B	234	Manual	1. Persyaratan 2. Waktu pelayanan 3. Sarana dan prasarana	1. Evaluasi persyaratan pelayanan 2. Sosialisasi standar pelayanan 3. Mengusulkan perbaikan/ penambahan sarana dan prasarana

1	2	3	4	5	6	7	8
85	SMP Negeri 1 Borobudur	85,15	B	135	Manual	1. Prilaku pelaksanaan 2. Kompetensi Pelaksana 3. Biaya/ tarif	1. Mengusulkan pelatihan/ bimtek service excelent 2. Mengusulkan/ mengirim diklat/ bimtek sesuai dengan kompetensi 3. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis
86	SMP Negeri 1 Candimulyo	80,79	B	234	Manual	1. Persyaratan 2. Waktu pelayanan 3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Sosialisasi persyaratan kepada masyarakat 2. Melakukan reuiu terhadap waktu penyelenggaraan pelayanan 3. Publikasi Standar Pelayanan
87	SMP Negeri 1 Dukun	76,87	B	226	Manual	1. Prosedur 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Persyaratan	1. Melakukan reuiu terkait penerimaan siswa baru waktu pelayanan online dan offline 2. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat 3. Publikasi Standar Pelayanan
88	SMP Negeri 1 Grabag	79,95	B	234	Manual	1. Persyaratan 2. Biaya/ Tarif 3. Sarana dan prasarana	1. Sosialisasi persyaratan kepada pengguna layanan 2. Melaksanakan sosialisasi biaya/ tarif layanan sesuai peraturan yang berlaku 3. Melengkapi/ memperbaiki/ menambah sarana prasarana pelayanan

1	2	3	4	5	6	7	8
89	SMP Negeri 1 Kajoran	77,08	B	230	Manual	1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 2. Prosedur 3. Persyaratan pelayanan	1. Menindaklanjuti saran dan masukan 2. Melaksanakan reviu terhadap prosedur pelayanan 3. Peningkatan program sosialisasi kepada masyarakat
90	SMP Negeri 1 Kaliangkrik	79,73	B	132	Manual	1. Prosedur 2. Biaya/ Tarif 3. Kompetensi Pelaksana	1. Melakukan reviu terhadap standar operasional prosedur 2. Melaksanakan sosialisasi 3. Mengusulkan/ mengirim diklat/ bimtek sesuai dengan kompetensi
91	SMP Negeri 1 Kota Mungkid	81,76	B	219	Manual	1. Persyaratan 2. Biaya/ tarif 3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Sosialisasi persyaratan kepada masyarakat 2. Sosialisasi tentang Biaya/ tarif 3. Publikasi Standar Pelayanan 4.
92	SMP Negeri 1 Mertoyudan	78,80	B	210	Manual	1. Prosedur 2. Perilaku pelayanan 3. Sarana dan prasarana	1. Melakukan reviu SOP 2. Mengusulkan pelatihan excellent service kepada petuga pelayanan Perbaikan dan penambahan sarana prasarana sekolah
93	SMP Negeri 1 Mungkid	86,32	B	257	Manual	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 2. Persyaratan 3. Prosedur	1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Sosialisasi kepada masyarakat 3. Melakukan reviu terhadap SOP
94	SMP Negeri 1 Muntilan	86,66	B	231	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu penyelesaian	1. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Publikasi standar pelayanan

1	2	3	4	5	6	7	8
95	SMP Negeri 1 Ngablak	76,87	B	175	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Prosedur pelayanan 3. Perilaku petugas	1. Sosialisasi registrasi online 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Memberikan pelatihan khusus terkait service excellen
96	SMP Negeri 1 Ngluwar	92,27	A	234	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur pelayanan 3. Sarana dan prasarana	1. Perbaikan unsur pelayanan 2. Sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat 3. Perbaikan dan pengadaan sarpras sekolah yang kurang memadai
97	SMP Negeri 1 Pakis	96,41	A	103	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Persyaratan	1. Sosialisasi Standar Pelayanan 2. Sosialisasi Standar Pelayanan 3. Sosialisasi Standar Pelayanan
98	SMP Negeri 1 Salam	86,72	B	150	Manual	1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 2. Waktu Pelayanan 3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Menindaklanjuti saran dan masukan 2. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 3. Publikasi standar pelayanan
99	SMP Negeri 1 Salaman	82,14	B	245	Manual	1. Prosedur 2. Persyaratan 3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Melakukan reuiu terhadap SOP 2. Sosialisasi persyaratan kepada masyarakat 3. Publikasi Standar Pelayanan
100	SMP Negeri 1 Sawangan	78,12	B	227	Manual	1. Persyaratan 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Prosedur	1. Sosialisasi persyaratan kepada masuyarakat 2. Publikasi Standar Pelayanan 3. Melakukan reuiu SOP

1	2	3	4	5	6	7	8
101	SMP Negeri 1 Secang	79,86	B	234	Manual	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3. Persyaratan	1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas 3. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis
102	SMP Negeri 1 Srumbung	80,88	B	253	Manual	1. Persyaratan 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3. Prosedur	1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Menindaklanjuti aduan, saran dan masukan berdasarkan skala prioritas 3. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis
103	SMP Negeri 1 Tegalrejo	89,26	A	227	Manual	1. Kompetensi pelaksana 2. Biaya/ Tarif 3. Sarana dan prasarana	1. Mengusulkan pegawai untuk mengikuti diklat kompetensi 2. Sosialisasi standar pelayanan 3. Memperbaiki dan melengkapi sarana dan prasarana pelayanan
104	SMP Negeri 1 Tempuran	81,69	B	122	Manual	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 2. Waktu pelayanan 3. Persyaratan	1. Melakukan sosialisasi produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Sosialisasi kepada masyarakat 3. Sosialisasi standar pelayanan kepada masyarakat
105	SMP Negeri 1 Windusari	78,31	B	183	Manual	1. Persyaratan 2. Biaya/ Taraif 3. Sarana dan prasarana	1. Sosialisasi Standar Pelayanan 2. Publikasi Standar Pelayanan 3. Memperbaiki/ memelihara/ menambah sarana prasarana pelayanan

1	2	3	4	5	6	7	8
106	SMP Negeri 2 Bandongan	80,04	B	211	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Sarana dan prasarana	1. Sosialisasi standar pelayanan 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Memperbaiki/ memelihara/ menambah sarana prasarana pelayanan
107	SMP Negeri 2 Borobudur	79,40	B	150	Manual	1. Biaya / tarif 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Sosialisasi biaya/ tarif 2. Sosialisasi ke pengguna layanan 3. Melakukan evaluasi/ tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan
108	SMP Negeri 2 Candimulyo	81,32	B	226	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Prosedur	1. Sosialisasi kepada pengguna layanan 2. Sosialisasi kepada masyarakat 3. Malaksanakan sosialisasi prosedur kepada masyarakat
109	SMP Negeri 2 Dukun	77,30	B	139	Manual	1. Persyaratan 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Sarana dan prasarana	1. Malaksanakan sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat 2. Publikasi Standar Pelayanan 3. Memperbaiki, menambah sarana prasarana pelayanan
110	SMP Negeri 2 Grabag	78,28	B	234	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Peningkatan sosialisasi registrasi online 2. Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 3. Penyediaan kotak aduan dan nomor WA khusus aduan

1	2	3	4	5	6	7	8
111	SMP Negeri 2 Kajoran	80,93	B	165	Manual	1. Prosedur 2. Biaya/ tarif 3. Sarana dan prasarana	1. Sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat 2. Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/ tarif layanan 3. Melaksanakan kegiatan pembenahan dan upaya pengadaan sarana dan prasarana
112	SMP Negeri 2 Kaliangkrik	78,39	B	162	Manual	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Penanganan pengaduan 3. Sarana dan prasarana	1. Sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat 2. Mencatat dan menindaklanjuti berdasarkan skala prioritas 3. Memelihara/ memperbaiki/ menambah sarana dan prasarana pelayanan
113	SMP Negeri 2 Mertoyudan	80,80	B	224	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Perilaku pelaksana	1. Sosialisasi kepada masyarakat 2. Sosialisasi prosedur pelayanan 3. Pengiriman bimtek/ kursus service excellent
114	SMP Negeri 2 Mungkid	80,49	B	203	Manual	1. Prosedur 2. Produk Spesifikasi jenis pelayanan 3. Sarana dan prasarana	1. Menyederhanakan prosedur Pelayanan 2. Memperbaiki dan mengevaluasi proses pelayanan 3. Mengajukan usulan perbaikan/ penambahan sarana dan prasarana

1	2	3	4	5	6	7	8
115	SMP Negeri 2 Muntilan	85,93	B	226	Manual	1. Sarana dan prasarana 2. Penanganan pengaduan 3. Produk Spesifikasi jenis pelayanan	1. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan 2. Menanggapi pengaduan berdasarkan skala prioritas 3. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis
116	SMP Negeri 2 Ngablak	81,06	B	110	Manual	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3. Waktu pelayanan	1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Menindaklanjuti aduan, saran dan masukan berdasar skala prioritas 3. Sosialisasi kepada pengguna pelayanan
117	SMP Negeri 2 Pakis	79,29	B	167	Manual	1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Biaya/ tarif	1. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat skala prioritas 2. Sosialisasi standar pelayanan kepada masyarakat 3. Sosialisasi standar pelayanan kepada masyarakat
118	SMP Negeri 2 Salam	78,92	B	150	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Sarana dan prasarana	1. Sosialisasi persyaratan 2. Reviu SOP 3. Mengajukan perbaikan/ penambahan sarana dan prasarana pelayanan

1	2	3	4	5	6	7	8
119	SMP Negeri 2 Salaman	78,61	B	150	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Sarana dan prasarana	1. Sosialisasi persyaratan kepada masyarakat/ pengguna layanan 2. Melakukan reviu SOP 3. Mengajukan pembangunan sarana prasarana
120	SMP Negeri 2 Sawangan	79,74	B	194	Manual	1. Prosedur 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Sarana dan prasarana	1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 3. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan
121	SMP Negeri 2 Secang	81,15	B	254	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 2. Publikasi Standar Pelayanan 3. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis
122	SMP Negeri 2 Srumbung	78,22	B	120	Manual	1. Prosedur 2. Persyaratan 3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Melakukan reviu SOP 2. Sosialisasi kepada pengguna layanan 3. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis
123	SMP Negeri 2 Tegalrejo	82,26	B	150	Manual	1. Biaya/ tarif 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Sarana dan Prasarana	1. Sosialisasi Standar Pelayanan 2. Sosialisasi Standar pelayanan 3. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan

1	2	3	4	5	6	7	8
124	SMP Negeri 2 Tempuran	77,85	B	200	Manual	1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 2. Sarana dan prasarana 3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas 2. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan 3. Publikasi Standar Pelayanan
125	SMP Negeri 2 Windusari	81,10	B	195	Manual	1. Biaya/ tarif 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Sosialisasi terhadap pengguna layanan 2. Publikasi standar pelayanan 3. Memasang kotak saran di tempat-tempat strategis
126	SMP Negeri 3 Candimulyo	76,96	B	123	Manual	1. Waktu Penyelesaian 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Monitoring dan evaluasi SOP 2. Publikasi Standar Pelayanan 3. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan
127	SMP Negeri 3 Grabag	78,32	B	175	Manual	1. Perilaku pelaksana 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Mengusulkan untuk mengikuti pelatihan excellent service 2. Publikasi Standar Pelayanan 3. Menindaklanjuti aduan, saran dan masukan berdasarkan skala prioritas

1	2	3	4	5	6	7	8
128	SMP Negeri 3 Mertoyudan	87,70	B	226	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat 2. Publikasi Standar Pelayanan 3. Melaksanakan sosialisasi terhadap produk, spesifikasi jenis pelayanan
129	SMP Negeri 3 Muntilan	78,98	B	331	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan 3. Menindaklanjuti saran dan masukan berdasarkan skala prioritas
130	SMP Negeri 3 Pakis	87,26	B	186	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Sarana dan prasarana	1. Melaksanakan sosialisasi persyaratan pelayanan 2. Melakukan reviu terhadap SOP 3. Meningkatkan sarana dan prasarana (memperbaiki toilet dan pengairan)
131	SMP Negeri 3 Salam	81,03	B	226	Manual	1. Persyaratan 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Prosedur	1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Sosialisasi kepada pengguna layanan 3. Sosialisasi dan evaluasi prosedur pelayanan
132	SMP Negeri 3 Salaman	80,06	B	319	Manual	1. Prosedur 2. Sarana prasarana 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Mengajukan usulan perbaikan/ penambahan sarana dan prasarana 3. Membuat kotak saran serta nomor pengaduan

1	2	3	4	5	6	7	8
133	SMP Negeri 3 Sawangan	91,12	A	204	Manual	1. Prosedur 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Kompetensi Pelaksana	1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Publikasi standar pelayanan 3. Mengusulkan pelatihan
134	SMP Negeri 3 Secang	77,45	B	140	Manual	1. Prosedur 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Sosialisasi kepengguna layanan 3. Memperbaiki/ memelihara/ menambah sarana prasarana pelayanan
135	SMP Negeri 3 Tempuran	77,07	B	90	Manual	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 2. Sarana dan Prasarana 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Mengajukan program DAK kelas untuk melengkapi sarana prasarana 3. Menyediakan fasilitas pengaduan/ kotak saran
136	SMP Negeri 3 Satu Atap Borobudur	82,19	B	56	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Sarana dan prasarana	1. Melakukan reviu terhadap SOP 2. Sosialisasi Produk Spesifikasi jenia pelayanan 3. Pengajuan bantuan sarana prasarana melalui bantuan DAK
137	SMP Negeri 5 Satu Atap Pakis	77,34	B	76	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Kompetensi pelaksana 3. Sarana dan prasarana	1. Publikasi standar pelayanan 2. Mengusulkan pelatihan 3. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan

1	2	3	4	5	6	7	8
138	SMP Negeri 4 Satu Atap Sawangan	82,22	B	97	Manual	1. Biaya/ Tarif 2. Perilaku pelaksana 3. Sarana dan prasarana	1. Publikasi standar pelayanan 2. Mengusulkan pelatihan/ bimtek service excelent 3. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan
139	SMP Negeri 3 Satu Atap Kaliangkrik	77,34	B	120	Manual	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3. Sarana dan prasarana	1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas 3. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan
140	SMP Negeri 3 Satu Atap Ngablak	76,71	B	70	Manual	1. Perilaku pelaksana 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3. Sarana dan Prasarana	1. Mengusulkan pelatihan service ecxellent 2. Menanggapi semua masukan dan saran 3. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan
141	SMP Negeri 4 Satu Atap Pakis	77,29	B	86	Manual	1. Sarana dan prasarana 2. Produk spesifikasi jenis pelayanan 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan 2. Publikasi standar pelayanan 3. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas

1	2	3	4	5	6	7	8
142	SMP Negeri 4 Satu Atap Salaman	77,81	B	120	Manual	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3. Sarana dan Prasarana	1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan berdasarkan tingkat urgensinya/ skala prioritas 3. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan
143	SDN Salaman 1	90,88	A	159	Manual	1. Sarana dan Prasarana 2. Waktu Pelayanan 3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 4.	1. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan 2. Monitoring dan evaluasi SOP 3. Publikasi Standar Pelayanan
144	SDN Borobudur 1	87,16	B	159	Manual	1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 2. Waktu Penyelesaian 3. Sarana dan prasarana	1. Melakukan sosialisasi dan evaluasi penanganan pengaduan 2. Sosialisasi Standar pelayanan 3. Mengajukan perbaikan/ penambahan sarana dan prasarana
145	SDN Jumoyo 2 Salam	86,74	B	160	Manual	1. Persyaratan 2. Perilaku Petugas pelayanan 3. Waktu Pelayanan	1. Sosialisasi kepada masyarakat 2. Mengusulkan pelatihan excelent service 3. Monitoring dan evaluasi pelayanan

1	2	3	4	5	6	7	8
146	SDN Ngluwar 1	83,61	B	175	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Sosialisasi persyaratan pelayanan PPDB 2. Publikasi Standar Pelayanan 3. Solialisasi terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
147	SDN Srumbung 2	79,55	B	119	Manual	1. Biaya/ Tarif 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Publikasi Standar Pelayanan dan simplikasi proses bisnis 3. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan
148	SDN Banyubiru 2 Dukun	88,38	A	131	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Sosialisasi persyaratan pelayanan 2. Sosialisasi prosedur pelayananan 3. Mencatat dan menindaklanjuti berdasarkan skala prioritas
149	SDN Muntilan	92,02	A	181	Manual	1. Persyaratan 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3. Biaya/ tarif	1. Sosialisasi kepada masyarakat 2. Menampung aspirasi dan menindaklanjuti saran masukan, diskusi bersama. 3. Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/ tarif layanan
150	SDN Sawangan 1	94,83	A	108	Manual	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3. Sarana dan Prasarana	1. Sosialisasi tentang produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Menindaklanjuti saran dan masukan 3. Mengajukan permohonan perlengkapan sarana dan prasarana

1	2	3	4	5	6	7	8
151	SDN Tegalrejo	90,46	A	169	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan Prasarana 2. Biaya/ tarif 3. Penanganan pengaduan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan usulan sarana prasarana 2. Sosialisasi biaya/tarif kepada pengguna layanan 3. Melakukan evaluasi terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan
152	SDN Surodadi 1 Candimulyo	82,96	B	127	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Sarana dan prasarana 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publikasi standar pelayanan 2. Mencatat dan menindaklanjuti aduan, saran dan masukan berdasarkan skala prioritas 3. Memelihara, memperbaiki dan menambah sarana dan prasarana pelayanan
153	SDN Pasuruhan 2 Mertoyudan	84,55	B	130	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Persyaratan 3. Perilaku pelaksana 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Sosialisasi persyaratan kepada masyarakat 3. Mengusulkan pelatihan service excellent
154	SDN Pakis	90,02	A	148	Manual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Sarana dan prasarana 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi persyaratan pelayanan 2. Sosilaisasi prosedur pelayanan 3. Memperbaiki, memelihara dan menambah sarana dan prasarana pelayanan

1	2	3	4	5	6	7	8
155	SDN Sumberarum 1 Tempuran	84,21	B	152	Manual	1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Perilaku pelaksana	1. Sosialisas KKM kepada wali murid 2. Pengadaan kotak saran dan menindaklanjuti saran masukan 3. Meningkatkan kedisiplinan, kesopanan dan keramahan seluruh pegawai
156	SDN Kajoran 1	87,46	B	138	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat 2. Melaksanakan sosialisasi prosedur pelayanan 3. Sosialisasi produk spesifikasi jenis pelayanan
157	SDN Grabag 1	88,78	A	248	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Monitoring dan evaluasi persyaratan 2. Melakukan reviu terhadap SOP 3. Melaksanakan sosialisasi terhadap standar pelayanan
158	SDN Ngablak 1	89,97	A	123	Manual	1. Prosedur 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3. Sarana dan Prasarana	1. Sosialisasi kepada masyarakat 2. Melakukan reviu SOP 3. Publikasi Standar Pelayanan 4. Memperbaiki, memelihara dan mengusulkan sarana prasarana dalam rencana anggaran kegiatan

1	2	3	4	5	6	7	8
159	SDN Secang 1	89,34	A	80	Manual	1. Biaya/ Tarif 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Sarana dan Prasarana	1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Pengadaan kotak saran 3. Pemeliharaan kamar mandi/ WC
160	SDN Bandongan 3	90,56	A	205	Manual	1. Perilaku Pelaksana 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3. Sarana dan Prasarana	1. Peningkatan kedisiplinan, keramahan dan kesopanan 2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3. Mengajukan usulan penambahan sarana dan prasarana
161	SDN Kaliangkrik	84,12	B	102	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Melaksanakan sosialisasi prosedur pelayanan 3. Mengadakan sarana pengaduan yang representatif
162	SDN Banjarsari Windusari	90,19	A	92	Manual	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Sarana dan prasarana 3. Penanganan pengaduan	1. Publikasi Standar Pelayanan 2. Memperbaiki dan melengkapi sarana dan prasarana pelayanan 3. Menindaklanjuti berdasarkan skala prioritas
163	SDN Sawitan Mungkid	83,89	B	100	Manual	1. Prosedur 2. Waktu pelayanan 3. Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat 2. Melakukan reuiu waktu pelayanan 3. Sosialisasi stantar pelayanan
	RATA-RATA IKM	84,78	B				

B. ANALISA HASIL SKM

Dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023, diperoleh data dan informasi sebagai berikut :

- 1. Jumlah Unit Pelayanan Publik yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 sebanyak 163 (seratus enam puluh tiga) Unit Pelayanan Publik. Perkembangan jumlah Unit Pelayanan Publik yang melaksanakan survei kepuasan masyarakat dari tahun 2017 hingga tahun 2023 sebagaimana terlihat pada grafik berikut:

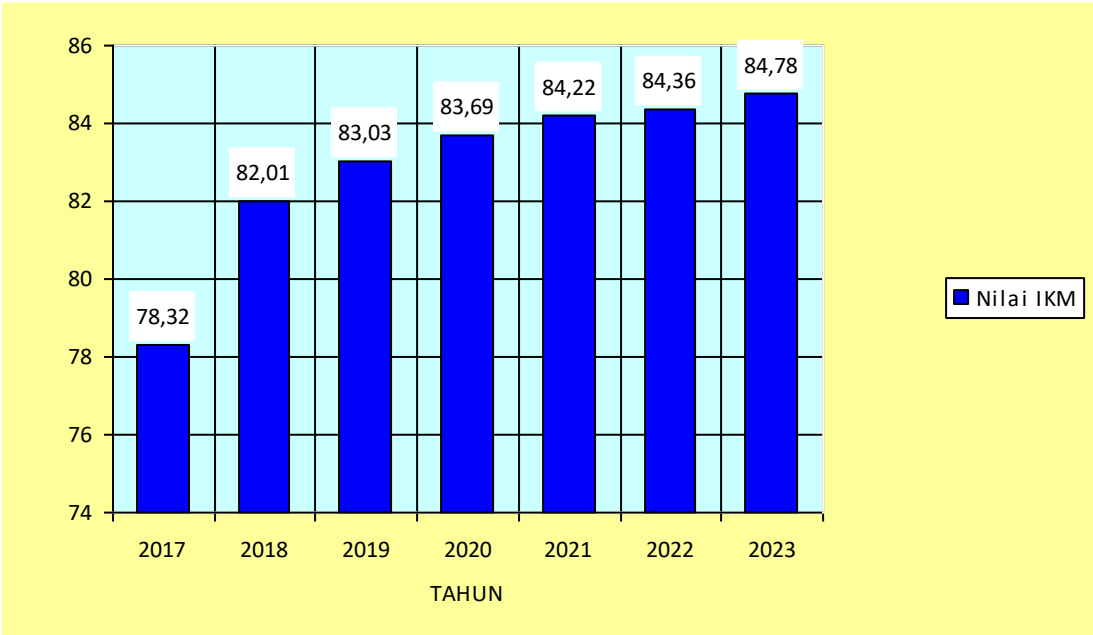
Grafik 3.1

Perkembangan Jumlah Unit Pelayanan Publik yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat



- 2. Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2023 sebesar **84,78** (delapan puluh empat koma tujuh lima). Hal ini menunjukkan secara umum kualitas pelayanan Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Magelang masuk kategori **Baik** (76,61 - 88,30).
- 3. Perkembangan capaian rata-rata IKM Kabupaten Magelang Tahun 2017 s.d 2023 sebagaimana terlihat pada grafik berikut:

Grafik 3.2
Perkembangan Capaian Nilai IKM Komulatif Kabupaten Magelang



BAB IV

KESIMPULAN

Hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Pemerintah Kabupaten Magelang periode April sampai dengan September tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sebanyak 163 (seratus enam puluh tiga) unit pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Magelang telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat.
2. Dari hasil survei tersebut diperoleh rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Magelang sebesar **84,78** (delapan puluh empat koma tujuh delapan) masuk kategori **Baik** (76,61 - 88,30) dan mengalami kenaikan sebesar **0,42** (nol koma empat dua) dari Indeks Kepuasan Masyarakat tahun sebelumnya (2022) sebesar **84,36** (delapan puluh empat koma tiga enam).
3. Peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang di selenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Magelang, hal ini dapat dilihat selama kurun waktu 7 (tujuh) tahun berturut-turut dari tahun 2017 hingga 2023 nilai IKM Kabupaten Magelang terus mengalami peningkatan.
4. Kinerja penyelenggaraan pelayanan publik harus terus ditingkatkan, setiap unit pelayanan publik melakukan terobosan/ inovasi dibidang pelayanan publik untuk memperbaiki/ meningkatkan unsur-unsur pelayanan khususnya unsur pelayanan yang masuk dalam 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah.
5. Setiap unit pelayanan publik melakukan monitoring dan evaluasi Rencana Tindak Lanjut Program/ Kegiatan yang telah disusun.

Kota Mungkid, 29 September 2023

a.n. BUPATI MAGELANG

SEKRETARIS DAERAH



Drs. ADI WARYANTO

Pembina Utama Madya

NIP. 19660304 199203 1 007

REKAPITULASI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN MAGELANG

TAHUN 2023

NO		UNIT PELAYANAN PUBLIK	NRR/UNSUR PELAYANAN									JUMLAH NRR TERTIMBANG	IKM	MUTU PELAYANAN	
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1			3	4	5	6	7	8	9	10	11	13	14	15	
I		SETDA/ BADAN/DINAS	3.27	3.30	3.42	3.51	3.37	3.47	3.51	3.36	3.34	3.395	84.89	B	(Baik)
1	1	Sekretariat Daerah	3.15	3.26	3.47	3.59	3.54	3.50	3.56	3.31	3.43	3.424	85.60	B	(Baik)
2	2	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat	3.28	3.47	3.63	3.80	3.63	3.69	3.63	3.67	3.69	3.608	90.20	A	(Sangat Baik)
3	3	Inspektorat	3.04	3.09	3.52	3.80	3.70	3.61	3.72	3.60	3.35	3.490	87.25	B	(Baik)
4	4	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah	3.10	3.05	3.35	3.62	3.52	3.47	3.61	3.51	3.42	3.406	85.16	B	(Baik)
5	5	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	3.20	3.30	3.50	3.85	3.78	3.73	3.87	3.70	3.59	3.612	90.31	A	(Sangat Baik)
6	6	Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	3.30	3.32	3.60	3.75	3.76	3.71	3.79	3.24	3.59	3.562	89.05	A	(Sangat Baik)
7	7	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	3.39	3.48	3.52	3.66	3.56	3.49	3.51	3.52	3.52	3.515	87.87	B	(Baik)
8	8	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3.08	3.27	3.19	3.15	3.23	3.25	3.76	3.48	3.36	3.308	82.69	B	(Baik)
9	9	Dinas Peternakan dan Perikanan	3.19	3.28	3.51	3.81	3.67	3.72	3.78	3.53	3.49	3.553	88.84	A	(Sangat Baik)
10	10	Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM	3.12	3.05	3.36	3.51	3.41	3.35	3.59	3.21	3.21	3.311	82.77	B	(Baik)
11	11	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	3.46	3.26	3.65	3.76	3.78	3.66	3.80	3.70	3.55	3.624	90.61	A	(Sangat Baik)
12	12	Dinas Komunikasi dan Informasi	3.11	3.23	3.51	3.66	3.68	3.67	3.67	3.50	3.52	3.505	87.63	B	(Baik)
13	13	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa	3.03	3.18	3.39	3.65	3.58	3.53	3.66	3.52	3.24	3.420	85.49	B	(Baik)
14	14	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	3.21	3.48	3.73	3.40	3.84	3.81	3.90	3.01	3.76	3.571	89.28	A	(Sangat Baik)
15	15	Dinas Kesehatan	3.05	3.09	3.03	3.67	3.17	3.41	3.42	3.28	3.14	3.251	81.28	B	(Baik)
16	16	Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan KB, PPPA	3.02	3.10	3.63	3.79	3.58	3.58	3.61	3.24	3.52	3.451	86.27	B	(Baik)
17	17	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	3.47	3.62	3.84	3.89	3.91	3.88	3.94	3.62	3.42	3.730	93.26	A	(Sangat Baik)
18	18	Dinas Lingkungan Hidup	3.01	3.13	3.39	3.66	3.55	3.59	3.73	3.50	3.40	3.439	85.98	B	(Baik)
0	19	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	3.17	3.17	3.51	3.79	3.70	3.64	3.62	3.60	3.60	3.533	88.33	A	(Sangat Baik)
20	20	Dinas Perhubungan	3.51	3.46	3.69	3.82	3.73	3.41	3.71	3.27	3.40	3.555	88.86	A	(Sangat Baik)
21	21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3.23	3.35	3.65	3.84	3.75	3.81	3.87	3.27	3.66	3.606	90.15	A	(Sangat Baik)
22	22	Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga	3.01	3.12	3.41	3.42	3.43	3.36	3.51	3.22	3.22	3.300	82.51	B	(Baik)
23	23	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3.21	3.40	3.62	3.79	3.74	3.71	3.75	3.24	3.43	3.544	88.61	A	(Sangat Baik)
24	24	Dinas Pertanian dan Pangan	3.03	3.26	3.68	3.82	3.72	3.72	3.87	3.66	3.67	3.601	90.03	A	(Sangat Baik)
25	25	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	3.06	3.15	3.48	3.66	3.69	3.46	3.71	3.42	3.38	3.446	86.15	B	(Baik)
26	26	Satuan Polisi Pamong Praja dan Penanggulangan Kebakaran	2.99	3.28	3.73	3.85	3.85	3.86	3.87	3.78	3.76	3.663	91.57	A	(Sangat Baik)
II		KECAMATAN	3.26	3.36	3.55	3.73	3.65	3.59	3.65	3.47	3.60	3.538	88.45	A	(Sangat Baik)
1	27	Kecamatan Salaman	3.15	3.35	3.84	3.98	3.85	3.51	3.70	3.71	3.52	3.622	90.55	A	(Sangat Baik)
2	28	Kecamatan Borobudur	3.25	3.34	3.61	3.73	3.67	3.56	3.66	3.68	3.52	3.558	88.94	A	(Sangat Baik)
3	29	Kecamatan Ngluwar	3.53	3.66	3.72	3.83	3.71	3.70	3.66	2.78	3.63	3.580	89.50	A	(Sangat Baik)
4	30	Kecamatan Salam	3.33	3.42	3.38	3.41	3.44	3.48	3.53	3.52	3.60	3.457	86.42	B	(Baik)
5	31	Kecamatan Srumbung	3.31	3.30	3.45	3.78	3.58	3.49	3.44	3.74	3.64	3.526	88.14	B	(Baik)
6	32	Kecamatan Dukun	3.30	3.41	3.64	3.76	3.65	3.61	3.73	2.89	3.63	3.513	87.83	B	(Baik)
7	33	Kecamatan Sawangan	3.22	3.35	3.47	3.71	3.67	3.48	3.57	3.56	3.54	3.506	87.66	B	(Baik)
8	34	Kecamatan Muntilan	3.19	3.29	3.61	3.84	3.75	3.60	3.78	3.30	3.54	3.544	88.61	A	(Sangat Baik)
9	35	Kecamatan Mungkid	3.45	3.55	3.38	3.97	3.45	3.66	3.72	3.45	3.83	3.605	90.13	A	(Sangat Baik)
10	36	Kecamatan Mertoyudan	3.05	3.34	3.66	3.96	3.86	3.62	3.75	3.51	3.73	3.609	90.21	A	(Sangat Baik)
11	37	Kecamatan Tempuran	3.37	3.38	3.62	3.76	3.75	3.61	3.68	3.57	3.72	3.605	90.11	A	(Sangat Baik)
12	38	Kecamatan Kajoran	3.20	3.41	3.53	3.78	3.65	3.54	3.63	3.48	3.58	3.532	88.31	A	(Sangat Baik)
13	39	Kecamatan Kaliangkrik	3.31	3.30	3.41	3.33	3.38	3.30	3.36	3.37	3.52	3.364	84.11	B	(Baik)
14	40	Kecamatan Bandongan	3.27	3.37	3.52	3.61	3.62	3.48	3.68	3.50	3.85	3.544	88.61	A	(Sangat Baik)
15	41	Kecamatan Candimulyo	3.34	3.39	3.49	3.62	3.62	3.72	3.61	3.25	3.17	3.466	86.65	B	(Baik)

NO		UNIT PELAYANAN PUBLIK	NRR/UNSUR PELAYANAN									JUMLAH NRR TERTIMBANG	IKM	MUTU PELAYANAN	
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1			3	4	5	6	7	8	9	10	11	13	14	15	
16	42	Kecamatan Pakis	3.45	3.47	3.74	3.97	3.75	3.70	3.81	3.38	3.73	3.666	91.64	A	(Sangat Baik)
17	43	Kecamatan Ngablak	3.07	3.07	3.49	3.73	3.64	3.56	3.66	3.53	3.43	3.464	86.61	B	(Baik)
18	44	Kecamatan Grabag	3.25	3.35	3.47	3.69	3.56	3.48	3.70	3.72	3.46	3.520	88.00	B	(Baik)
19	45	Kecamatan Tegalrejo	3.14	3.21	3.45	3.39	3.51	3.93	3.51	3.71	3.83	3.520	88.00	B	(Baik)
20	46	Kecamatan Secang	3.20	3.42	3.68	3.93	3.83	3.71	3.88	3.62	3.65	3.657	91.42	A	(Sangat Baik)
21	47	Kecamatan Windusari	3.00	3.15	3.35	3.50	3.62	3.68	3.67	3.57	3.39	3.436	85.90	B	(Baik)
III		KELURAHAN	3.19	3.38	3.44	3.73	3.77	3.56	3.72	3.46	3.15	3.488	87.20	B	(Baik)
1	48	Kelurahan Muntilan	3.05	3.16	3.41	3.89	3.97	3.37	3.57	3.28	3.30	3.443	86.09	B	(Baik)
2	49	Kelurahan Mendut	3.27	3.87	3.08	3.99	3.94	3.85	3.99	3.87	1.97	3.537	88.42	A	(Sangat Baik)
3	50	Kelurahan Sawitan	3.31	3.33	3.41	3.45	3.46	3.51	3.46	3.54	3.47	3.437	85.93	B	(Baik)
4	51	Kelurahan Sumberrejo	3.04	3.18	3.50	3.43	3.62	3.33	3.70	3.23	3.26	3.365	84.13	B	(Baik)
5	52	Kelurahan Secang	3.29	3.36	3.79	3.90	3.85	3.74	3.86	3.37	3.76	3.657	91.43	A	(Sangat Baik)
IV		SDN UNGGULAN	3.53	3.50	3.56	3.57	3.39	3.60	3.54	3.43	3.41	3.504	87.60	B	(Baik)
1	53	SDN Salaman 1	3.98	3.69	3.58	3.68	3.61	3.63	3.83	3.62	3.10	3.635	90.88	A	(Sangat Baik)
2	54	SDN Borobudur 1	3.50	3.42	3.41	3.50	3.51	3.53	3.45	3.41	3.65	3.486	87.16	B	(Baik)
3	55	SDN Jumoyo 2 Salam	3.31	3.42	3.41	3.41	3.59	3.43	3.36	3.63	3.66	3.469	86.74	B	(Baik)
4	56	SDN Ngluwar 1	3.16	3.21	3.52	3.45	3.11	3.51	3.39	3.42	3.34	3.344	83.61	B	(Baik)
5	57	SDN Srumbung 2	3.30	3.27	3.05	3.04	3.01	3.50	3.09	2.94	3.44	3.182	79.55	B	(Baik)
6	58	SDN Banyubiru 2 Dukun	3.42	3.45	3.61	3.62	3.53	3.55	3.53	3.52	3.59	3.535	88.38	A	(Sangat Baik)
7	59	SDN Muntilan	3.63	3.69	3.73	3.66	3.66	3.77	3.76	3.57	3.67	3.681	92.02	A	(Sangat Baik)
8	60	SDN Sawangan 1	4.00	3.99	3.98	4.00	3.89	4.00	4.00	3.35	2.93	3.793	94.83	A	(Sangat Baik)
9	61	SDN Tegalrejo	3.99	3.93	3.80	3.44	3.71	3.65	3.60	3.49	2.96	3.619	90.46	A	(Sangat Baik)
10	62	SDN Surodadi 1 Candimulyo	3.44	3.32	3.55	3.35	3.20	3.34	3.33	3.19	3.16	3.318	82.96	B	(Baik)
11	63	SDN Pasuruhan 2 Mertoyudan	3.26	3.42	3.36	3.46	3.18	3.45	3.36	3.47	3.48	3.382	84.55	B	(Baik)
12	64	SDN Pakis	3.51	3.49	3.75	3.72	3.37	3.62	3.62	3.74	3.57	3.601	90.02	A	(Sangat Baik)
13	65	SDN Sumberarum 1 Tempuran	3.41	3.32	3.39	3.75	3.21	3.38	3.33	3.03	3.49	3.368	84.21	B	(Baik)
14	66	SDN Kajoran 1	3.43	3.38	3.57	3.65	3.31	3.64	3.58	3.44	3.49	3.498	87.46	B	(Baik)
15	67	SDN Grabag 1	3.39	3.41	3.65	3.63	3.27	3.67	3.56	3.78	3.61	3.551	88.78	A	(Sangat Baik)
16	68	SDN Ngablak 1	3.76	3.46	3.54	3.54	3.50	3.65	3.77	3.67	3.49	3.599	89.97	A	(Sangat Baik)
17	69	SDN Secang 1	3.66	3.70	3.78	3.43	3.52	3.60	3.60	3.42	3.46	3.574	89.34	A	(Sangat Baik)
18	70	SDN Bandongan 3	3.85	3.83	3.72	3.79	3.73	3.78	3.66	3.16	3.08	3.622	90.56	A	(Sangat Baik)
19	71	SDN Kaliangkrik	3.31	3.26	3.40	3.56	2.95	3.61	3.49	3.23	3.47	3.365	84.12	B	(Baik)
20	72	SDN Banjarsari Windusari	3.57	3.68	3.70	3.75	3.22	3.82	3.74	3.57	3.43	3.607	90.19	A	(Sangat Baik)
21	73	SDN Sawitan Mungkid	3.30	3.26	3.25	3.53	3.16	3.40	3.34	3.50	3.46	3.356	83.89	B	(Baik)
V		SMPN	3.23	3.22	3.28	3.30	3.09	3.32	3.33	3.24	3.19	3.245	81.12	B	(Baik)
1	74	SMP Negeri 1 Bandongan	3.21	3.31	3.27	3.34	3.30	3.20	3.30	3.40	3.25	3.287	82.17	B	(Baik)
2	75	SMP Negeri 1 Borobudur	3.53	3.41	3.38	3.34	3.47	3.28	3.28	3.41	3.57	3.406	85.15	B	(Baik)
3	76	SMP Negeri 1 Candimulyo	3.16	3.20	3.19	3.33	3.14	3.35	3.22	3.27	3.22	3.232	80.79	B	(Baik)
4	77	SMP Negeri 1 Dukun	3.02	3.01	3.38	2.91	2.83	3.15	3.11	3.27	3.01	3.075	76.87	B	(Baik)
5	78	SMP Negeri 1 Grabag	3.15	3.21	3.22	3.12	2.86	3.41	3.35	3.29	3.18	3.198	79.95	B	(Baik)
6	79	SMP Negeri 1 Kajoran	3.01	2.94	3.23	3.17	3.03	3.28	3.16	2.73	3.18	3.083	77.08	B	(Baik)
7	80	SMP Negeri 1 Kaliangkrik	3.25	3.10	3.28	3.16	3.20	3.15	3.18	3.18	3.20	3.189	79.73	B	(Baik)
8	81	SMP Negeri 1 Kota Mungkid	3.12	3.17	3.40	3.16	3.13	3.44	3.34	3.26	3.42	3.270	81.76	B	(Baik)
9	82	SMP Negeri 1 Mertoyudan	3.25	3.17	3.26	3.23	2.68	3.35	3.17	3.25	3.01	3.152	78.80	B	(Baik)
10	83	SMP Negeri 1 Mungkid	3.33	3.34	3.50	3.42	3.30	3.55	3.51	3.67	3.44	3.453	86.32	B	(Baik)

NO		UNIT PELAYANAN PUBLIK	NRR/UNSUR PELAYANAN									JUMLAH NRR TERTIMBANG	IKM	MUTU PELAYANAN	
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1			3	4	5	6	7	8	9	10	11	13	14	15	
11	84	SMP Negeri 1 Muntilan	3.30	3.27	3.46	3.47	3.38	3.62	3.60	3.70	3.47	3.474	86.86	B	(Baik)
12	85	SMP Negeri 1 Ngablak	3.02	3.01	3.38	2.91	2.83	3.15	3.11	3.27	3.01	3.075	76.87	B	(Baik)
13	86	SMP Negeri 1 Ngluwar	3.47	3.78	3.59	3.65	3.62	3.64	3.97	3.77	3.74	3.691	92.27	A	(Sangat Baik)
14	87	SMP Negeri 1 Pakis	3.86	3.96	3.16	3.97	3.91	3.96	3.96	3.96	3.96	3.856	96.41	A	(Sangat Baik)
15	88	SMP Negeri 1 Salam	3.90	3.23	3.85	3.79	3.26	3.31	3.31	3.34	3.23	3.469	86.72	B	(Baik)
16	89	SMP Negeri 1 Salaman	3.11	3.06	3.41	3.46	3.20	3.43	3.36	3.25	3.29	3.286	82.14	B	(Baik)
17	90	SMP Negeri 1 Sawangan	3.06	2.98	3.33	3.21	2.84	3.22	3.16	3.11	3.21	3.125	78.12	B	(Baik)
18	91	SMP Negeri 1 Secang	3.01	3.06	3.32	3.41	2.98	3.42	3.30	2.88	3.38	3.194	79.86	B	(Baik)
19	92	SMP Negeri 1 Srumbung	2.96	3.08	3.40	3.26	3.33	3.45	3.40	3.06	3.18	3.235	80.88	B	(Baik)
20	93	SMP Negeri 1 Tegalrejo	3.55	3.54	3.52	3.60	3.62	3.62	3.63	3.53	3.52	3.570	89.26	A	(Sangat Baik)
21	94	SMP Negeri 1 Tempuran	3.10	3.13	3.07	3.51	3.00	3.49	3.43	3.48	3.19	3.268	81.69	B	(Baik)
22	95	SMP Negeri 1 Windusari	3.00	3.15	3.11	3.02	3.16	3.15	3.23	3.30	3.06	3.132	78.31	B	(Baik)
23	96	SMP Negeri 2 Bandongan	3.05	3.07	3.33	3.22	3.17	3.29	3.29	3.25	3.15	3.202	80.04	B	(Baik)
24	97	SMP Negeri 2 Borobudur	3.27	3.35	3.19	3.13	2.97	3.19	3.29	2.95	3.25	3.176	79.40	B	(Baik)
25	98	SMP Negeri 2 Candimulyo	3.28	3.20	3.08	3.24	3.06	3.31	3.28	3.41	3.41	3.253	81.32	B	(Baik)
26	99	SMP Negeri 2 Dukun	2.97	3.06	3.24	3.29	2.74	3.24	3.23	3.05	2.99	3.092	77.30	B	(Baik)
27	100	SMP Negeri 2 Grabag	2.97	3.02	3.28	3.25	3.06	3.32	3.32	2.68	3.27	3.131	78.28	B	(Baik)
28	101	SMP Negeri 2 Kajoran	3.30	3.18	3.29	3.06	3.27	3.42	3.33	3.22	3.06	3.237	80.93	B	(Baik)
29	102	SMP Negeri 2 Kaliangkrik	3.22	3.14	3.13	3.18	3.12	3.14	3.15	3.12	3.02	3.136	78.39	B	(Baik)
30	103	SMP Negeri 2 Mertoyudan	3.14	3.17	3.18	3.18	3.17	3.17	3.09	3.23	3.75	3.232	80.80	B	(Baik)
31	104	SMP Negeri 2 Mungkid	3.21	3.19	3.31	3.26	3.03	3.32	3.27	3.28	3.11	3.219	80.49	B	(Baik)
32	105	SMP Negeri 2 Muntilan	3.45	3.42	3.49	3.52	3.41	3.43	3.43	3.40	3.37	3.437	85.93	B	(Baik)
33	106	SMP Negeri 2 Ngablak	3.33	3.30	3.32	3.40	2.96	3.51	3.42	2.62	3.33	3.242	81.06	B	(Baik)
34	107	SMP Negeri 2 Pakis	3.25	3.19	3.33	3.16	2.96	3.26	3.26	2.94	3.19	3.172	79.29	B	(Baik)
35	108	SMP Negeri 2 Salam	3.17	3.10	3.25	3.17	3.04	3.17	3.18	3.12	3.22	3.157	78.92	B	(Baik)
36	109	SMP Negeri 2 Salaman	2.88	2.91	3.15	3.44	3.03	3.25	3.03	3.63	3.00	3.144	78.61	B	(Baik)
37	110	SMP Negeri 2 Sawangan	3.28	3.19	3.28	3.26	2.74	3.37	3.20	3.39	3.01	3.190	79.74	B	(Baik)
38	111	SMP Negeri 2 Secang	3.15	3.09	3.36	3.34	3.10	3.22	3.20	3.44	3.31	3.246	81.15	B	(Baik)
39	112	SMP Negeri 2 Srumbung	3.09	3.01	3.29	3.18	2.91	3.18	3.17	3.16	3.18	3.129	78.22	B	(Baik)
40	113	SMP Negeri 2 Tegalrejo	3.25	3.24	3.25	3.23	3.03	3.48	3.55	3.36	3.22	3.291	82.26	B	(Baik)
41	114	SMP Negeri 2 Tempuran	3.25	3.23	3.30	3.21	3.03	3.06	3.11	2.87	2.99	3.114	77.85	B	(Baik)
42	115	SMP Negeri 2 Windusari	3.37	3.22	3.23	3.19	3.11	3.29	3.35	3.18	3.27	3.244	81.10	B	(Baik)
43	116	SMP Negeri 3 Candimulyo	3.10	3.13	2.76	3.11	2.82	3.22	3.41	3.06	3.09	3.079	76.96	B	(Baik)
44	117	SMP Negeri 3 Grabag	3.19	3.09	3.24	3.24	3.07	3.10	3.08	3.07	3.11	3.133	78.32	B	(Baik)
45	118	SMP Negeri 3 Mertoyudan	3.20	3.22	3.71	3.86	3.08	3.39	3.75	3.75	3.61	3.508	87.70	B	(Baik)
46	119	SMP Negeri 3 Muntilan	3.07	3.00	3.26	3.27	3.16	3.30	3.22	2.89	3.26	3.159	78.98	B	(Baik)
47	120	SMP Negeri 3 Pakis	3.42	3.47	3.62	3.72	3.56	3.53	3.55	3.75	2.81	3.490	87.26	B	(Baik)
48	121	SMP Negeri 3 Salam	3.08	3.17	3.27	3.23	3.12	3.33	3.27	3.40	3.29	3.241	81.03	B	(Baik)
49	122	SMP Negeri 3 Salaman	3.23	3.14	3.13	3.19	3.14	3.20	3.37	3.38	3.04	3.202	80.06	B	(Baik)
50	123	SMP Negeri 3 Sawangan	3.64	3.61	3.67	3.67	3.60	3.60	3.63	3.73	3.65	3.645	91.12	A	(Sangat Baik)
51	124	SMP Negeri 3 Secang	3.15	3.07	3.26	3.20	2.93	3.21	3.22	2.70	3.16	3.098	77.45	B	(Baik)
52	125	SMP Negeri 3 Tempuran	3.07	3.13	3.18	3.11	2.86	3.24	3.11	3.04	3.00	3.083	77.07	B	(Baik)
53	126	SMP Negeri 3 Satu Atap Borobudur	2.89	3.18	2.84	3.66	2.84	3.82	3.84	3.68	2.84	3.288	82.19	B	(Baik)
54	127	SMP Negeri 5 Satu Atap Pakis	3.12	3.11	3.08	3.09	3.09	3.07	3.09	3.13	3.07	3.094	77.34	B	(Baik)
55	128	SMP Negeri 4 Satu Atap Sawangan	3.70	3.60	3.13	3.08	3.22	3.14	3.03	3.69	3.00	3.289	82.22	B	(Baik)

NO		UNIT PELAYANAN PUBLIK	NRR/UNSUR PELAYANAN									JUMLAH NRR TERTIMBANG	IKM	MUTU PELAYANAN	
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1			3	4	5	6	7	8	9	10	11	13	14	15	
56	129	SMP Negeri 3 Satu Atap Kaliangkrik	3.24	3.24	2.99	3.21	2.56	3.24	4.00	2.70	2.66	3.094	77.34	B	(Baik)
57	130	SMP Negeri 3 Satu Atap Ngablak	3.13	3.04	3.09	3.23	2.97	3.14	3.09	2.97	2.96	3.068	76.71	B	(Baik)
58	131	SMP Negeri 4 Satu Atap Pakis	4.00	3.98	3.02	3.00	2.58	3.00	3.63	2.72	1.90	3.092	77.29	B	(Baik)
59	132	SMP Negeri 4 Satu Atap Salaman	3.20	3.20	3.37	3.24	3.03	3.10	3.09	2.78	3.00	3.112	77.81	B	(Baik)
VI		UOBK dan UOBF	3.22	3.31	3.45	3.68	3.61	3.55	3.63	3.35	3.40	3.466	86.65	B	(Baik)
1	133	RSUD Muntilan	3.24	3.33	3.54	3.77	3.67	3.66	3.71	3.44	3.53	3.543	88.57	A	(Sangat Baik)
2	134	RSUD Merah Putih	3.22	3.26	3.43	3.57	3.53	3.53	3.60	3.32	3.36	3.423	85.58	B	(Baik)
3	135	UPT Puskesmas Bandongan	3.31	3.36	3.49	3.64	3.59	3.57	3.68	3.23	3.46	3.483	87.07	B	(Baik)
4	136	UPT Puskesmas Borobudur	3.40	3.46	3.63	3.78	3.75	3.71	3.86	3.78	3.70	3.676	91.90	A	(Sangat Baik)
5	137	UPT Puskesmas Candimulyo	3.04	3.17	3.36	3.52	3.55	3.50	3.58	3.29	3.27	3.365	84.11	B	(Baik)
6	138	UPT Puskesmas Dukun	3.16	3.32	3.50	3.76	3.64	3.57	3.67	3.30	3.40	3.480	87.00	B	(Baik)
7	139	UPT Puskesmas Grabag 1	3.10	3.26	3.38	3.66	3.59	3.49	3.58	3.28	3.27	3.401	85.02	B	(Baik)
8	140	UPT Puskesmas Grabag 2	3.25	3.33	3.62	3.64	3.67	3.59	3.71	3.46	3.31	3.510	87.76	B	(Baik)
9	141	UPT Puskesmas Kajoran 1	3.03	3.23	3.40	3.77	3.68	3.60	3.68	3.53	3.39	3.478	86.94	B	(Baik)
10	142	UPT Puskesmas Kajoran 2	3.49	3.56	3.68	3.78	3.74	3.69	3.74	3.51	3.70	3.656	91.39	A	(Sangat Baik)
11	143	UPT Puskesmas Kaliangkrik	3.12	3.23	3.44	3.78	3.64	3.58	3.70	3.49	3.47	3.493	87.33	B	(Baik)
12	144	UPT Puskesmas Kota Mungkid	3.32	3.34	3.53	3.60	3.49	3.45	3.49	3.25	3.04	3.391	84.77	B	(Baik)
13	145	UPT Puskesmas Mertoyudan 1	3.28	3.36	3.33	3.80	3.37	3.61	3.64	3.21	3.22	3.425	85.62	B	(Baik)
14	146	UPT Puskesmas Mertoyudan 2	3.22	3.41	3.50	3.66	3.59	3.54	3.70	3.48	3.47	3.508	87.70	B	(Baik)
15	147	UPT Puskesmas Mungkid	3.10	3.24	3.36	3.77	3.62	3.55	3.64	3.36	3.36	3.444	86.11	B	(Baik)
16	148	UPT Puskesmas Muntilan 1	3.14	3.21	3.38	3.53	3.46	3.48	3.55	3.51	3.45	3.412	85.30	B	(Baik)
17	149	UPT Puskesmas Muntilan 2	3.29	3.36	3.47	3.62	3.58	3.58	3.59	3.27	3.37	3.461	86.52	B	(Baik)
18	150	UPT Puskesmas Ngablak	3.40	3.38	3.31	3.41	3.31	3.44	3.39	3.39	3.46	3.389	84.72	B	(Baik)
19	151	UPT Puskesmas Ngluwar	3.11	3.21	3.44	3.81	3.71	3.53	3.67	3.40	3.37	3.471	86.77	B	(Baik)
20	152	UPT Puskesmas Pakis	3.17	3.13	3.35	3.70	3.63	3.43	3.53	3.29	3.31	3.394	84.85	B	(Baik)
21	153	UPT Puskesmas Salam	3.10	3.19	3.33	3.67	3.63	3.55	3.66	3.03	3.43	3.400	85.00	B	(Baik)
22	154	UPT Puskesmas Salaman 1	3.10	3.24	3.49	3.50	3.66	3.59	3.64	3.12	3.35	3.410	85.25	B	(Baik)
23	155	UPT Puskesmas Salaman 2	3.11	3.25	3.32	3.72	3.68	3.55	3.66	3.09	3.35	3.414	85.35	B	(Baik)
24	156	UPT Puskesmas Sawangan 1	3.16	3.28	3.48	3.76	3.71	3.63	3.71	3.39	3.40	3.502	87.56	B	(Baik)
25	157	UPT Puskesmas Sawangan 2	3.06	3.29	3.43	3.79	3.71	3.62	3.74	3.57	3.49	3.523	88.07	B	(Baik)
26	158	UPT Puskesmas Secang 1	3.30	3.40	3.72	3.85	3.70	3.62	3.72	3.05	3.53	3.544	88.60	A	(Sangat Baik)
27	159	UPT Puskesmas Secang 2	3.51	3.53	3.59	3.73	3.64	3.61	3.62	3.54	3.58	3.592	89.81	A	(Sangat Baik)
28	160	UPT Puskesmas Srumbung	3.02	3.16	3.33	3.66	3.59	3.58	3.69	3.52	3.40	3.439	85.97	B	(Baik)
29	161	UPT Puskesmas Tegalrejo	3.08	3.21	3.43	3.76	3.62	3.54	3.66	3.14	3.40	3.424	85.61	B	(Baik)
30	162	UPT Puskesmas Tempuran	3.48	3.36	3.23	3.37	3.42	3.37	3.28	3.19	3.33	3.337	83.42	B	(Baik)
31	163	UPT Puskesmas Windusari	3.51	3.48	3.53	3.61	3.57	3.49	3.45	3.37	3.43	3.493	87.34	B	(Baik)
RATA-RATA IKM KABUPATEN MAGELANG			3.27	3.31	3.42	3.51	3.36	3.47	3.50	3.35	3.34	3.391	84.78	B	(Baik)
RATA-RATA IKM PER UNSUL PELAYANAN			81.85	82.65	85.39	87.65	84.12	86.73	87.53	83.67	83.45				

Keterangan:

- U1 : Persyaratan
- U2 : Prosedur
- U3 : Waktu Pelayanan
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 : Kompetensi Pelaksana
- U7 : Perilaku Pelaksana
- U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan.
- U9 : Sarana dan Prasarana.



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Soekarno-Hatta No. 59 Telp.(0293) 788181 Fax. (0293) 788122
Kota Mungkid 56511 www.magelangkab.go.id

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MAGELANG
NOMOR:180.186/37/KEP/01.08/2023

TENTANG

TIM MONITORING DAN EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG TAHUN 2023

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MAGELANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan perbaikan pelayanan publik, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa dalam rangka tertib pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, perlu membentuk Tim Monitoring dan Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Tim Monitoring dan Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Magelang Tahun 2023;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Tim Monitoring dan Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Magelang Tahun 2023 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan Sekretaris Daerah ini.
- KEDUA : Tim Monitoring dan Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. memfasilitasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
 - b. melakukan monitoring pelayanan publik;
 - c. melakukan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik; dan
 - d. melaporkan kegiatan mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan monitoring sampai dengan evaluasi kepada Bupati.
- KETIGA : Tugas/tanggung jawab setiap kedudukan dalam Tim Monitoring dan Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU tercantum dalam Lampiran II Keputusan Sekretaris Daerah ini.
- KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Monitoring dan Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertanggung jawab kepada Bupati.
- KELIMA : Semua biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Sekretaris Daerah ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Magelang Tahun Anggaran 2023.
- KEENAM : Keputusan Sekretaris Daerah ini berlaku untuk Tahun Anggaran 2023.


Ditetapkan di Kota Mungkid
pada tanggal 18 April 2023

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MAGELANG,

ttd

Drs. ADI WARYANTO
Pembina Utama Madya
NIP. 196603041992031007

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,


RATNA YULIANTY, S.H., M.H.
Pembina Tingkat I
NIP. 196807301997032003

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN
MAGELANG
NOMOR: 180.186/37/KEP/01.08/2023
TENTANG
TIM MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG TAHUN 2023

TIM MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG TAHUN 2023

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1	2	3	4	5
1.	ZAENAL ARIFIN, S.I.P.	Bupati	Pengarah I	Apabila terjadi mutasi pejabat/staf, maka pejabat/staf yang baru secara otomatis menggantikan kedudukannya dalam tim dimaksud.
2.	EDI CAHYANA, S.E.	Wakil Bupati	Pengarah II	
3.	Drs. ADI WARYANTO	Sekretaris Daerah	Penanggung Jawab I	
4.	Drs. ASFURI, M.Si.	Asisten Administrasi Umum	Penanggung Jawab II	
5.	ZANUAR EFFENDI, S.IP.	Kepala Bagian Organisasi	Ketua	
6.	AGUS SULISTYANTO, S.E., M.M.	Analisis Kebijakan Ahli Muda pada Bagian Organisasi	Wakil Ketua	
7.	FITRI WARDHANI, S.E., M.E.	Analisis Pelayanan Publik pada Bagian Organisasi	Sekretaris	
8.	BAMBANG SISWANTO, S.K.M., M.M.	Analisis Kebijakan Ahli Muda pada Bagian Organisasi	Anggota	
9.	DWI ROSITA TRISNAWATI, S.H.	Analisis Kebijakan Ahli Muda pada Bagian Organisasi	Anggota	
10.	WURHARYANA, S.Kom.	PPUPD Madya pada Inspektorat	Anggota	
11.	MEI PUJI LESTARI, A.Md.	Arsiparis Terampil pada Disdikbud	Anggota	

1	2	3	4	5
12.	EVI ERLIYANI	Pengelola Program dan Kegiatan pada Bagian Administrasi Pembangunan	Anggota	
13.	FARIDA SARI, S.P.T.	Kasubbag Umum dan Kepegawaian pada Dispeterikan	Anggota	
14.	SRI TUMINI, S.E.	Kasubbag Program pada Disdagkop dan UKM	Anggota	
15.	ADI TRI WAHYU	Pengadministrasi Program pada DPUPR	Anggota	
16.	NUR RAHMA ANANDANI, A.Md.	Pranata Humas pada Diskominfo	Anggota	
17.	YOHANA SULISTYOWATI, S.Sos.	Kasubbag Umum dan Kepegawaian pada Dispermades	Anggota	
18.	YASRO	Pelaksana Umum dan Kepegawaian pada Disdikbud		
19.	DrG. SAPTAYA	Kasubbag Program pada Dinas Kesehatan	Anggota	
20.	ANIK INDARYANTI, S.P., M.M.	Penyuluh Sosial Ahli Muda pada Dinsos PPKB PPPA	Anggota	
21.	SULISTYOWATI, S.A.P.	Arsiparis Pelaksana Lanjutan pada Disperinnaker	Anggota	
22.	FAJAR DWI LAKSONO, A.Md.	Pranata Komputer Terampil pada DLH	Anggota	
23.	ERNY NURHAYANI, S.E., M.M.	Penata Laporan Keuangan pada Disdukcapil	Anggota	
24.	MAYASARI, S.E.	Penata Laporan Keuangan pada Dinas Perhubungan	Anggota	
25.	DWI FATMAWATI SETYANINGSIH, S.E., M.E.	Kasubbag Umum pada DPMPTSP	Anggota	

1	2	3	4	5
26.	YOGI FIFTYAN MAHARDIKA	Pranata Komputer pada Disarpورا	Anggota	
27.	KUSWARI, S.Sos., M.Acc.	Kasubbag Program dan Keuangan pada Dispuspa	Anggota	
28.	NEVI OKTA KUSTYANTI, S.TP.	Analisis Pasar Hasil Pertanian pada Distan dan Pangan	Anggota	
29.	TTIN IRYANI, S.E.	Penata Laporan Keuangan pada DPRKP	Anggota	
30.	MUHAMMAD SIDIK NUGRAHA, S.T.	Kasubbag Program dan Keuangan pada Satpol PP dan PK	Anggota	
31.	ARMAN ASIH RIYADI, S.E.	Kasubbag Program pada Bappeda dan Litbangda	Anggota	
32.	EDY MARDIYANTO, A.Md.	Pranata Komputer pada BKPPD	Anggota	
33.	SRIYANAH, S.E.	Kasubbid Pelayanan pada BPPKAD	Anggota	
34.	SRI REJEKI DYAH EKOWATI, S.E.	Kasubbag Perencanaan dan Penganggaran pada Sekretariat DPRD	Anggota	
35.	ARVINDO MEDYA PUTRA, A.Md.	Pranata Humas pada Badan Kesbangpol	Anggota	
36.	AHMAD SIDIQ ABDULLOH, A.Md.Kom.	Pranata Komputer Terampil pada BPBD	Anggota	
37.	DWI SURYANI, A.Md.	Penyuluh Kesehatan pada RSUD Merah Putih	Anggota	
38.	RADITA MUSTIKAWATI, S.K.M.	Epidemiolog Kesehatan pada RSUD Muntian	Anggota	
39.	RETNA SETYANINGSIH, S.M.	Pengolah Data pada Kecamatan Salaman	Anggota	
40.	ARIF ZAIN, A.Md.	Pranata Komputer pada Kecamatan Borobudur	Anggota	

1	2	3	4	5
41.	MARIANA KURNIATI, S.S., M.Si.	Kasubbag Program dan Keuangan pada Kecamatan Ngluwar	Anggota	
42.	SUSANA SULASIH, S.Sos.	Pengolah Data Pelayanan pada Kecamatan Salam	Anggota	
43.	ASNAN SULISTYA WIBAWA, A.Md.	Kasubbag Program dan Keuangan pada Kecamatan Srumbung	Anggota	
44.	IQBAL HIENDHARGO, A.Md.	Arsiparis Terampil pada Kecamatan Dukun	Anggota	
45.	AGUS SETIAWAN	Pengolah Data Pelayanan pada Kecamatan Sawangan	Anggota	
46.	WIJI LESTARI, S.Sos.	Kasubbag Administrasi Umum pada Kecamatan Muntilan	Anggota	
47.	RR HERLINA SURYAPRAPTI	Kasubbag Administrasi Umum pada Kecamatan Mungkid	Anggota	
48.	IRSANI SOLIKAH	Pengolah Data Pelayanan pada Kecamatan Mertoyudan	Anggota	
49.	ASIVATI MIRNA LESTYORINI, S.Sos.	Kasubbag Administrasi Umum pada Kecamatan Candimulyo	Anggota	
50.	RESPATI MAULIDINA RAHMA, A.Md.	Arsiparis Terampil pada Kecamatan Kajoran	Anggota	
51.	HARISTYA TEGUH PAMBUDI, A.Md.	Arsiparis pada Kecamatan Kaliangkrik	Anggota	
52.	EDI SUPRAPDI	Pengelola Tata Pemerintahan pada Kecamatan Bandongan	Anggota	
53.	BUDI RINARTA, S.H.	Sekretaris Kecamatan Tempuran	Anggota	
54.	DYAH ARTANTI WULANDARI, A.Md, S.I.	Arsiparis pada Kecamatan Pakis	Anggota	
55.	RARIN OKTOVIANI, S.A.P.	Kasubbag Administrasi Umum pada Kecamatan Ngablak	Anggota	

1	2	3	4	5
56.	ISMAN, S.Sos.	Kasubbag Administrasi Umum pada Kecamatan Grabag	Anggota	
57.	PURWANTO, A.Md.	Kasubbag Administrasi Umum pada Kecamatan Tegalrejo	Anggota	
58.	MUH AL AMIN	Pengadministrasi Perencanaan dan Keuangan pada Kecamatan Secang	Anggota	
59.	YENIK HARIYANTO, A.Md.	Pranata Komputer pada Kecamatan Windusari	Anggota	
60.	JOHAN UNTUNG	Sekretaris Kelurahan Muntian	Anggota	
61.	NURYASIN	Pengadministrasi Umum pada Kelurahan Mendut	Anggota	
62.	RAMIDI RUNTUJONO	Kasi Pemberdayaan Masyarakat pada Kelurahan Sawitan	Anggota	
63.	SRI ISWATI	Pengelola Masyarakat pada Kelurahan Sumberrejo	Anggota	
64.	BIDRU SUMALYAH, S.Sos	Kasi Ketentruman dan Keteriban Umum pada Kelurahan Secang	Anggota	
65.	SUHERMANTA	Kasubbag Tata Usaha pada Puskesmas Bandongan	Anggota	
66.	EDY BINARSO,SKM,MH	Kasubbag Tata Usaha pada Puskesmas Borobudur	Anggota	
67.	Drg. YUNITA DYAH WULANDARI	Dokter pada Puskesmas Candimulyo	Anggota	
68.	ARRISALATUL QUSYAIRIAH, A.Md, K.K.K.	Penyuluh Kesehatan Masyarakat pada Puskesmas Dukun	Anggota	
69.	PRAMUDITA WIDYASTUTI, A.Md.R.M.I.K.	Perkam Medis pada Puskesmas Grabag I	Anggota	

1	2	3	4	5
70.	SUPRIYATUN, A.Md.	Perekam Medis Pelaksanaan Lanjutan pada Puskesmas Grabag II	Anggota	
71.	KHIZANATUL MAKHUBAH	Pengadministrasi Kepegawaian pada Puskesmas Kajoran I	Anggota	
72.	MUMFAIDAH, A.Md.	Kasubbag Tata Usaha pada Puskesmas Kajoran 2	Anggota	
73.	SLAMET	Pengadministrasi Kepegawaian pada Puskesmas Kaliangkrik	Anggota	
74.	RITA HANDAYANI, A.Md.Keb.	Perekam Medis Pelaksanaan Lanjutan pada Puskesmas Kota Mungkid	Anggota	
75.	WIWIK DARİYATI, S.Sos.	Kasubbag Tata Usaha pada Puskesmas Mertoyudan I	Anggota	
76.	ANI MARDIANI	Kasubbag Tata Usaha pada Puskesmas Mertoyudan II	Anggota	
77.	RAHMAWATI, S.Tr.Keb.	Bidan pada Puskesmas Mungkid Kasubbag Tata Usaha pada Puskesmas Muntlilan I	Anggota	
78.	NURFIANI, S.Si.	Bidan pada Puskesmas Muntlilan II	Anggota	
79.	SUMARNI, A.Md.Keb.	Petugas Sanitarian pada Puskesmas Ngablak	Anggota	
80.	BUDIYANTO, A.M.K.L.	Bidan pada Puskesmas Ngluwar	Anggota	
81.	RIANA, S.Tr.Keb.	Pengadministrasi Umum Puskesmas Pakis	Anggota	
82.	MUGO SANTOSO	Perawat pada Puskesmas Salam	Anggota	
83.	ATMINATUN, Amd.Kep.	Sanitarian pada Puskesmas Salaman 1	Anggota	
84.	SUSI NUGRAHENI, A.Md.Gz.	Perawat pada Puskesmas Salaman II	Anggota	
85.	MUHAMMAD WACHIDI, A.Md.Kep.			

1	2	3	4	5
86.	dr. BUDI HARTINI	Dokter Fungsional pada Puskesmas Sawangan I	Anggota	
87.	SUSILOWATI, A.Md.Keb.	Bidan Pelaksana pada Puskesmas Sawangan II	Anggota	
88.	EVA YUSTISIA PERMATASARI, A.Md.Keb.	Perawat pada Puskesmas Secang I	Anggota	
89.	AGUS SANTOSA, S.K.M., M.M.	Kasubbag Tata Usaha pada Puskesmas Secang II	Anggota	
90.	YUSUP SUBADRI, S.Sos.	Kasubbag Tata Usaha pada Puskesmas Srumbung	Anggota	
91.	ANTONIUS EKO NUGROHO	Pengadministrasi Kepegawaian pada Puskesmas Tegalrejo	Anggota	
92.	AGUSTIANA SUHARMAN, A.Md.	Perekam Medis pada Puskesmas Tempuran	Anggota	
93.	RATNA DELY IRIANJANI, A.Md.Keb.	Bidan Pelaksana pada Puskesmas Windusari	Anggota	
94.	BILLYVIN DEWI WIJAYA, S.Pd.	Guru Muda Tk. 1 SMPN 1 Mertoyudan	Anggota	
95.	SITI ETI SULISTYOWATI, S.Pd.	Guru SMPN 1 Kota Mungkid	Anggota	
96.	NUR HIDAYAT PRAYOGO, S.T.	Guru SMPN 1 Mungkid	Anggota	
97.	MAFRUKHEN, S.Ag.	Guru SMPN 1 Bandonangan	Anggota	
98.	DARMO SUBROTO, S.Pd.	Pelaksana Tata Usaha SMPN 1 Salaman	Anggota	
99.	FARIDA ISMAWATI, S.Pd.	Guru SMPN 1 Kajoran	Anggota	
100.	YULIANI, S.Pd.	Analisis Pengembangan Peserta Didik SMPN 1 Dukun	Anggota	
101.	SUYUTI, S.Pd.	Guru Muda SMPN 1 Ngluwar	Anggota	
102.	YULIA KURNIASARI	Pengadministrasi Umum pada SMPN 1 Secang	Anggota	

1	2	3	4	5
103.	SEPTIANA ASTUTI, S.Pd.	Guru SMPN 1 Tegaltrejo	Anggota	
104.	NOK WALNI, S.Pd.	Guru/Humas pada SMPN 1 Pakis	Anggota	
105.	BUDIANTO, A.Md	Pustakawan Pelaksana SMPN 1 Grabag	Anggota	
106.	ITA RAHMAWATI, S.Pd	Guru SMPN 1 Tempuran	Anggota	
107.	NUR WIDODO. S.Pd, M.Si	Guru Madya SMPN 1 Muntilan	Anggota	
108.	SITI MUNTOFIQOH	PTT SMPN 1 Windusari	Anggota	
109.	MUNDARINI, S.Pd	Guru Muda SMPN 1 Srumbung	Anggota	
110.	FATKHURROHMAN	Tenaga Administrasi SMPN 1 Ngablak	Anggota	
111.	ANITA HERDIAWATI, SPd, M.Pd	Guru Madya SMPN 1 Salam	Anggota	
112.	SUKIRMAN.	SMPN 1 Kaliangkrik	Anggota	
113.	Drs. MULYONO	Guru Muda SMPN 1 Borobudur	Anggota	
114.	SUROTO, S. Pd	Guru Madya SMPN 1 Sawangan	Anggota	
115.	MAHFUDH, S.Pd	Guru SMPN 1 Candimulyo	Anggota	
116.	ZARINA DWI YULIANINGSIH, S.Pd	Guru SMPN 2 Secang	Anggota	
117.	ZAINUL MUTTAQINN, S.Pd	Guru SMPN 2 Kajoran	Anggota	
118.	WIWI WARIYANTI, A.Md.Pd.	Guru BK SMPN 2 Sawangan	Anggota	
119.	Dra. MUNZIYATUN	Guru BK SMPN 2 Pakis	Anggota	
120.	DHIAN KARTIKA DEWI, S.Pd.	Guru SMPN 2 Salam	Anggota	
121.	FATMAWATI, S.Pd.	Guru BK SMPN 2 Windusari	Anggota	
122.	NENENG FITRIA, S.Pd.	Guru SMPN 2 Candimulyo	Anggota	
123.	RISKI KURNIAWAN, S.Pd.	Guru Muda SMPN 2 Srumbung	Anggota	
124.	UNITA DEWI, S.Pd.	Guru SMP 2 Mertoyudan	Anggota	
125.	HERI NUGROHO WICAKSONO	Petugas Perpustakaan pada SMPN 2 Grabag	Anggota	

1	2	3	4	5
126.	WADHATUDIN, S.Ag.	Guru SMP 2 Ngablak	Anggota	
127.	AZIS FAHRUDIN, A.Md.	Pelaksana Tata Usaha pada SMPN 2 Muntian	Anggota	
128.	KHOLID MAWARDI, S.Sos.	Tenaga Administrasi pada SMPN 2 Mungkid	Anggota	
129.	PARWITO, S.Pd.	Guru SMPN 2 Dukun	Anggota	
130.	AL FASANAH, S.Pd.	Guru SMPN 2 Salaman	Anggota	
131.	Drs. MUKHLIS SUGIARTO	Guru SMPN 2 Borobudur	Anggota	
132.	MURDIYOKO, S.Pd.	Guru SMPN 2 Tegalrejo	Anggota	
133.	ARI DWI HARSONO, S.Pd, M.Pd.	Guru SMPN 2 Kaliangkrik	Anggota	
134.	ARFIS ILMA FAISYAR, S.E.	Guru SMPN 2 Bandonangan	Anggota	
135.	RETNA CHURNYAWATI, S.Sos.	Guru BK SMPN 2 Tempuran	Anggota	
136.	Drs. AKHMAD TAOFIK TRI HARYADI	Guru Muda SMPN 3 Candimulyo	Anggota	
137.	DIAN KUSUMAWATI	Pengadministrasi Kesiswaan SMPN 3 Secang	Anggota	
138.	Dra. SUHARTI	Guru SMPN 3 Salam	Anggota	
139.	SOFIATUL MUNAWAROH, S.Pd.	Guru SMPN 3 Salaman	Anggota	
140.	WAHYU AJI, S.Pd.	Guru SMPN 3 Tempuran	Anggota	
141.	ARIF RAHMAN	Pengolah Data pada SMPN 3 Grabag	Anggota	
142.	Dra. ARI PUNTORINI	Guru SMPN 3 Pakis	Anggota	
143.	RETNA INDARWATI, S.Pd.	Guru SMPN 3 Sawangan	Anggota	
144.	ARUM RAHMANTI, S.Pd.	Guru SMPN 3 Mertoyudan	Anggota	
145.	Dra. SITI JANDAROH	Guru SMPN 3 Muntian	Anggota	
146.	DWI PURWANTO, S.Pd.	Guru SMPN 3 Satu Atap Borobudur	Anggota	
147.	MUGI RAHAYU, S.E.	Pengadministrasi Umum pada SMPN 3 Satu Atap Ngablak	Anggota	

1	2	3	4	5
148.	KEN ARIANA, S.E.	Guru pada SMPN 3 Satu Atap Kaliangkrik	Anggota	
149.	PRIVANTO	Pelaksana Tata Usaha pada SMPN 4 Satu Atap Pakis	Anggota	
150.	DEWI SEPTYANTI, S.Par.	Pelaksana Tata Usaha pada SMPN 4 Satu Atap Salaman	Anggota	
151.	R.LOVEYATI.S	Pelaksana Tata Usaha pada SMPN 4 Satap Sawangan	Anggota	
152.	RUKIDAH	Operator Sekolah SMPN 5 Satu Atap Pakis	Anggota	
153.	TRI FATMAWATI, S. Pd. SD	Guru SDN Salaman 1	Anggota	
154.	RAHMA HUDA PUTRANTO, S.Pd.	Guru SDN Borobudur 1	Anggota	
155.	TTY SETYAWATI NING TYAS BUDI, S.Pd	Guru Kelas SDN Jumoyo 2, Salam	Anggota	
156.	DIANA GITAWATI,S.PD	Guru Sekolah SDN Ngluwar 1	Anggota	
157.	SUSIVANTO	TU SDN Srumbung 2	Anggota	
158.	AFNI SEPTIANI, S.Pd.	Guru SDN Banyubiru 2 Dukun	Anggota	
159.	SITI FATONAH, S. Pd. SD	Guru SDN Muntilan	Anggota	
160.	AGUS JIWANDONO, S.Pd	Guru SDN Sawitan, Mungkid	Anggota	
161.	TRI ASTUTI PUJI LESTARI, S.Pd.	Guru SDN Sawangan 1	Anggota	
162.	TAHRIR, S.Pd.SD	Guru SDN Tegalrejo	Anggota	
163.	EKO SUSILO NUGRAHA, S.Pd.	Guru SDN Surodadi 1, Candimulyo	Anggota	
164.	ZAENAL ARIFIN, S.Pd.	Guru SDN Pasuruhan 2, Mertoyudan	Anggota	
165.	HARIYAH, S.Pd	Guru SDN Pakis 1	Anggota	
166.	NURUL FITRIYATUL WAKHIDAH, S.Pd.SD	Guru SDN Sumberrarum 1, Tempuran	Anggota	

1	2	3	4	5
167.	SANG RETNO SARI, S.Pd.SD	Guru SDN Kajoran 1	Anggota	
168.	ESTERINA NURJANTI, S.Pd.	Guru SDN Grabag 1	Anggota	
169.	WIDI LISTANI, S.Pd	Guru SDN Ngablak 1	Anggota	
170.	HENI PUJI ASTUTI, S.Pd.SD.	Guru Muda SDN Secang 1	Anggota	
171.	DAVIN PRADANA, S.Pd.	Guru SDN Bandonangan 3	Anggota	
172.	ERNI WIDIASTUTI, S.Pd.SD.	Guru SDN Kaliangkrik 1	Anggota	
173.	SOLEH MUHLU MUHAMMAD, S.Pd.SD.	Guru SDN Banjarsari, Windususari	Anggota	

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MAGELANG,

ttd

Drs. ADI WARYANTO
Pembina Utama Madya
NIP. 196603041992031007

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



RATNA YULIANTY, S.H., M.H.
Pembina Tingkat I
NIP. 196807301997032003

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MAGELANG
NOMOR: 180.186/37/KEP/01.08/2023
TENTANG
TIM MONITORING DAN EVALUASI
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN
MAGELANG TAHUN 2023

TUGAS/TANGGUNG JAWAB
TIM MONITORING DAN EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN MAGELANG TAHUN 2023

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	URAIAN TUGAS
1	2	3
1	Pengarah I	Membina, mengarahkan dan meminta pertanggungjawaban atas penyelenggaraan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Kabupaten Magelang Tahun 2023.
2	Pengarah II	Membantu Pengarah I dalam membina, mengarahkan dan meminta pertanggungjawaban atas penyelenggaraan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Kabupaten Magelang Tahun 2023.
3	Penanggung Jawab I	Bertanggung jawab atas kelancaran dalam keberhasilan penyelenggaraan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Kabupaten Magelang Tahun 2023.
4	Penanggung Jawab II	Membantu Penanggung Jawab I agar penyelenggaraan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Kabupaten Magelang Tahun 2023 dapat terlaksana dengan berhasil dan berdaya guna.
5	Ketua	Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Kabupaten Magelang
6	Wakil Ketua	Membantu tugas Ketua dalam pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Kabupaten Magelang
7	Sekretaris	a. Membantu Ketua dalam pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Kabupaten Magelang; dan b. Bertanggung jawab atas administrasi penyelenggaraan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Kabupaten Magelang

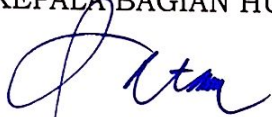
1	2	3
8	Anggota	Mengumpulkan data, melaksanakan pengukuran dan menganalisis pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik.

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MAGELANG,

ttd

Drs. ADI WARYANTO
Pembina Utama Madya
NIP. 196603041992031007

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



RATNA YULIANTY, S.H., M.H.
Pembina Tingkat I
NIP. 196807301997032003

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
TAHUN 2023

NAMA UNIT PELAYANAN	
---------------------	--

- PETUNJUK PENGISIAN:**
- 1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!
 - 2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
 - 3. Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!
 - 4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
 - 5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani!
 - 6. Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)				
Umur tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki-laki		2. Perempuan	
Status Kawin	1. Belum Kawin 2. Kawin		3. Janda 4. Duda	
Pendidikan Terakhir	1. Tdk Lulus SD 3. SLTP		5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas	
	2. SD 4. SLTA		6. S-1/D4	
Pekerjaan	1. Pelajar 3. Buruh		5. Petani 7. PNS/BUMN/D	
	2. Pedagang 4. Wiraswasta		6. TNI/POLRI/PNS 8. Lainnya.....	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG MUTU PELAYANAN
(Lingkari kode huruf yang sesuai dengan jawaban responden)

Bagaimana pendapat Saudara?			
1. Persyaratan pelayanan di Unit Pelayanan ini? a. Tidak sederhana. b. Kurang sederhana. c. Sederhana. d. Sangat sederhana.	P *)	6. Kompetensi/ kemampuan (keterampilan dan keahlian) petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Cukup kompeten. d. Kompeten.	P *)
	1		1
	2		2
	3		3
	4		4
2. Prosedur pelayanan di Unit Pelayanan ini? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1	7. Perilaku petugas (kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan) dalam memberikan pelayanan? a. Buruk b. Kurang Baik c. Cukup Baik d. Baik	1
	2		2
	3		3
	4		4
3. Ketepatan waktu pelayanan? a. Tidak tepat. b. Kurang tepat. c. Cukup tepat. d. Tepat.	1	8. Sarana pengaduan dan tindak lanjutnya? a. Tidak ada. b. Ada dan tidak ditindaklanjuti. c. Ada, belum semuanya ditindaklanjuti d. Ada, telah ditindaklanjuti.	1
	2		2
	3		3
	4		4
4. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Cukup sesuai. d. Sesuai. (Jika tidak ada biaya/ gratis pilih sesuai)	1	9. Kelengkapan sarana prasarana di Unit Pelayanan ini? a. Tidak lengkap. b. Kurang lengkap. c. Cukup Lengkap. d. Lengkap.	1
	2		2
	3		3
	4		4
5. Hasil pelayanan yang diterima dibandingkan dengan standar yang ditetapkan di Unit Pelayanan ini? a. Tidak sesuai . b. Kurang sesuai. c. Cukup sesuai. d. Sesuai.	1		
	2		
	3		
	4		

*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Magelang

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
TAHUN 2023

NAMA SEKOLAH	
--------------	--

- PETUNJUK PENGISIAN:**
- 1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!
 - 2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
 - 3. Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!
 - 4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
 - 5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menanganinya!
 - 6. Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)				
Umur tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki-laki		2. Perempuan	
Status Kawin	1. Belum Kawin		2. Kawin	3. Janda 4. Duda
Pendidikan Terakhir	1. Tdk Lulus SD	3. SLTP	5. D1-D2-D3	7. S-2 ke Atas
	2. SD	4. SLTA	6. S-1/D4	
Pekerjaan	1. Pelajar	3. Buruh	5. Petani	7. PNS/BUMN/D
	2. Pedagang	4. Wiraswasta	6. TNI/POLRI/PNS	8. Lainnya.....

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG MUTU PELAYANAN
(Lingkari kode huruf yang sesuai dengan jawaban responden)

Bagaimana pendapat Saudara?				
1. Persyaratan Penerimaan Siswa Baru di sekolah ini. a. Tidak sederhana. b. Kurang sederhana. c. Sederhana. d. Sangat sederhana.	P *)	6. Kompetensi/kemampuan Kepala Sekolah, guru, dan tenaga kependidikan lainnya di sekolah ini. a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu.	P *)	
	1		1	
	2		2	
	3		3	
	4		4	
2. Prosedur pelayanan penyelenggaraan pendidikan di sekolah ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1	7. Tingkat kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan Kepala Sekolah, guru, dan tenaga kependidikan lainnya dalam memberikan pelayanan. a. Sangat rendah b. Rendah c. Tinggi d. Sangat Tinggi	1	
	2		2	
	3		3	
	4		4	
3. Ketepatan waktu kegiatan belajar mengajar dengan jadwal pelajaran yang sudah disusun. a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.	1	8. Apakah ada kotak saran/sarana pengaduan dan tindak lanjutnya? a. Belum ada. b. Ada dan belum ditindaklanjuti. c. Ada, ditindaklanjuti tetapi tidak tercatat. d. Ada, ditindaklanjuti dan tercatat.	1	
	2		2	
	3		3	
	4		4	
4. Kesesuaian antara Rencana Anggaran Belanja Sekolah/RAPBS dengan biaya yang dikeluarkan. a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuai. d. Selalu sesuai.	1	9. Sarana prasarana di sekolah ini (Ruang; Kelas, Guru, Perpustakaan, Ibadah, Jamban, OR, dll) a. Tidak lengkap. b. Kurang lengkap. c. Lengkap. d. Sangat lengkap.	1	
	2		2	
	3		3	
	4		4	
5. Hasil belajar sesuai dengan kriteria ketuntasan minima/KKM yang telah ditetapkan di sekolah. a. Tidak sesuai target. b. Kurang sesuai target. c. Sesuai target. d. Melebihi target.	1			
	2			
	3			
	4			

*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Magelang