

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRI BULAN III TAHUN 2024

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
PURBALINGGA**

Oktober 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat petunjuk dan hidayahNya kami dapat menyelesaikan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tri bulan III Tahun 2024 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga sesuai dengan jadwal yang ditentukan.


Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tri bulan III ini kami berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi untuk kinerja pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga Tahun 2024.

Sebagai salah unsur dari fungsi pembangunan Perlindungan Sosial dengan tugas pokok dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga telah menjalankan serangkaian kegiatan dengan harapan dapat berperan dalam meningkatkan kinerja atau keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik secara keseluruhan.

Dengan tersusunnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diharapkan dapat menjadi bahan atau acuan bagi segenap unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk lebih meningkatkan peran aktif dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan.

Purbalingga, 31 Oktober 2024

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL
KABUPATEN PURBALINGGA



Drs. M. FATHURROHMAN, M.Si
Pembina Utama Muda / IV.c
NIP. 19671007 199303 1 005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI	IIIi
BAB I PENDAHULUAN	1
I. Latar Belakang	1
III. Dasar Hukum.....	1
IV. Maksud dan Tujuan.....	2
IV. Ruang Lingkup.....	2
V. Waktu Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	2
BAB III METODOLOGI.....	3
I. Metode Survei	3
III. Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat.....	3
IV. Kuisisioner.	4
IV. Pengolahan Data.....	4
BAB IIII NILAI PRESEPSI KEPUASAN MASYARAKAT DAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	
.....	7
A. Karakteristik Responden.....	7
B. Analisis Unsur-Unsur Pelayanan Dan Nilai-Nilai Rata-Rata IKM	8
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM.....	11
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	13
A. Kesimpulan	13
B. Saran	13
BAB VI PENUTUP.....	15

BAB I

PENDAHULUAN

I. LATAR BELAKANG

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi untuk kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai unit organisasi atau perangkat daerah.

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik adalah keikutsertaan masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (evaluasi) atau umpan balik (feedback) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga merupakan salah satu instansi pelayanan publik, khususnya yang terkait dengan administrasi kependudukan. Untuk mencapai pelayanan yang prima kepada masyarakat diperlukan daya dukung yang baik, antara lain: sarana prasarana yang memadai, SDM yang kompeten, kemudahan dan kejelasan prosedur, biaya yang terjangkau, dsb.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

III. DASAR HUKUM

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPERNAS);

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

IV. MAKSUD DAN TUJUAN

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga. Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga kepada masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik .

IV. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang ada di dinas.

V. WAKTU PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

NO	URAIAN	BULAN
1	Persiapan Awal	Juli 2024
2	Persiapan Pengambilan Data	Juli 2024
3	Pengambilan Data	Juli s.d September 2024
4	Pengolahan Data	Oktober 2024
5	Analisis dan Pengkajian Data	Oktober 2024
6.	Finalisasi Data	Oktober 2024

BAB III

METODOLOGI

METODE SURVEI

Metode yang digunakan secara periodik menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert* dengan responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 685 orang dari jumlah populasi penerima layanan.

VARIABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Persyaratan

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

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

Waktu Penyelesaian

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

Biaya / Tarif

Biaya / tarif adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan biaya pelayanan untuk mengimbangi harapan pelanggan/masyarakat.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah ketersediaan produk spesifikasi jenis pelayanan yang dapat dilayani untuk memenuhi kebutuhan pelayanan.

Kompetensi Pelaksana

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

Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin, AC) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung, mushola, toilet, area bermain anak dan lainnya).

Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

KUESIONER

Dalam penyusunan SKM digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner dilaksanakan dengan cara secara online melalui link <https://skm.purbalinggakab.go.id/>. Link tersebut juga bisa diperoleh masyarakat luas dengan mengirim pesan ke nomor [081326611189](tel:081326611189). Kuesioner yang digunakan mengacu kepada ketentuan yang ada :

A Bagian dari Kuesioner, Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian Pertama

Berisikan judul kuesioner, nama instansi yang dilakukan survey dan kolom berisikan identitas responden meliputi NIK, Nama Lengkap, Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan, dan Pendidikan, yang berguna untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian Kedua

Berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur dengan jawaban pilihan berganda (pertanyaaan tertutup) pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

B. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda yang bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk **kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2 , baik diberi nilai 3 , sangat baik diberi nilai persepsi 4 .**

IV. PENGOLAHAN DATA

1. Pengukuran Skala Likert

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

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

Bobot rata rata tertimbang		=	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	0.11
----------------------------------	--	---	---	---	---------------	---	------

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2. **Pengolahan Data Survei**

Pengolahan data dilakukan secara manual dengan cara :

Entry data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir/sheet mulai dari unsur I (U1) sampai dengan unsur X (UX) yaitu memasukkan data isian kedalam sheet yang terdiri dari 9 unsur kategori pelayanan,

Menghitung nilai rata-rata setiap unsur pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan dengan cara:

Nilai rata-rata per unsur pelayanan, dengan cara nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan dengan 0,11.

Nilai Indeks pelayanan unit layanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur kategori pelayanan dan mengkalikan nilai dasar 25.

Pengujian kualitas data, yaitu data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

BAB III

NILAI PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT DAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik Responden dibagi menjadi 4 kelompok, yaitu terdiri dari :

Kelompok Umur Responden

Berdasarkan kelompok umur, responden dengan kelompok umur antara 20-45 tahun paling banyak, yaitu 397 orang (57,95 %).

Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Umur	Frekuensi	Persentase	Akum. Persentase
< 20 Tahun	258	37,66	35,54
20-45 Tahun	397	57,95	83,14
>45 Tahun	30	4,37	100
Total	685	100	100

Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin, responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu 440 orang (64,23 %) lebih banyak dari responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu 245 orang (35,76 %).

Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase	Akum. Persentase
Laki-laki	245	35,76	48,67
Perempuan	440	64,23	100
Jumlah	685	100	100

Pendidikan Responden

Berdasarkan jenis pendidikan, responden dengan pendidikan SMA paling banyak yaitu 79 orang (47,60 %), dan responden terendah dengan pendidikan S2 sebanyak 3 orang (2%).

Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase	Akum. Persentase
SD	30	4,37	7,83
SMP	97	14,16	15,06
SMA	474	69,19	71,69
D3	35	5,10	75,91
S1	48	7,00	99,41
S2	1	0,14	100
Total	685	100	100

Pekerjaan Responden

Berdasarkan jenis pekerjaan, paling banyak responden dengan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa yaitu 224 orang (32,70 %) dan paling sedikit responden dengan jenis pekerjaan TNI/POLRI yaitu 4 orang (0,05 %)

Tabel 5. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase	Akum. Persentase
PNS	12	1.75	
TNI/POLRI	4	0.58	
Kary. Swasta	130	18.97	
Wirasusaha	63	9.20	
IRT	75	10.94	
Petani	8	1.16	
Pelajar / Mahasiswa	224	32.70	
Buruh Harian Lepas	52	7.60	
Lainnya	117	17.08	
Total	685	100	100

Tabel 6. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017

UNIT PELAYANAN		:	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL												
Periode		:	2024-07-01-2024-09-30												
No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
2	33	Laki-Laki	WIRUSAHA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
4	25	Perempuan	IRT	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
5	37	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	26	Perempuan	PNS	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
10	42	Perempuan	WIRUSAHA	SMA	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
11	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
12	35	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	18	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	19	Laki-Laki	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	29	Laki-Laki	WIRUSAHA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	26	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	21	Perempuan	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
22	47	Laki-Laki	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4

24	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	18	Perempua n	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	61	Laki-Laki	WIRUSAHA	S1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
27	40	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	S1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2
28	31	Perempua n	IRT	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
No	Usi a	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidika n	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
29	17	Perempua n	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	21	Perempua n	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
31	17	Perempua n	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	23	Perempua n	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3
33	17	Perempua n	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
34	17	Perempua n	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	54	Perempua n	IRT	SD	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
36	31	Perempua n	Lainya	SMA	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
37	17	Perempua n	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	3	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4
38	37	Perempua n	IRT	SMP	4	3	2	4	2	3	3	4	3	2	2
39	25	Perempua n	Lainya	SMA	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
40	18	Perempua n	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
41	21	Perempua n	KARYAWAN SWASTA	SMP	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
42	17	Perempua n	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	27	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
44	42	Perempua n	IRT	SMP	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3
45	25	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4
46	17	Perempua n	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
47	28	Perempua n	IRT	SD	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3
48	17	Perempua n	Lainya	SMP	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
49	31	Perempua n	KARYAWAN SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
50	25	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
51	31	Perempua n	KARYAWAN SWASTA	SMP	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
52	19	Perempua n	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3
53	31	Laki-Laki	PETANI	SD	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3
54	27	Perempua n	Lainya	SMA	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
55	19	Perempua n	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
56	18	Perempua n	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	25	Perempua n	Lainya	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3

58	17	Laki-Laki	Lainya	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
59	18	Perempuan	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3
No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
61	25	Perempuan	Lainya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	25	Perempuan	Lainya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	30	Perempuan	IRT	S1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
64	32	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	25	Perempuan	Lainya	S1	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4
66	52	Perempuan	BURUH HARIAN LEPAS	Diploma	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
67	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMP	4	3	2	4	4	2	3	4	3	3	4
68	34	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
69	20	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
70	24	Perempuan	IRT	SMP	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
71	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	23	Perempuan	Lainya	SMA	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
74	19	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	21	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	2
78	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	35	Laki-Laki	WIRUSAHA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	42	Perempuan	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
81	49	Laki-Laki	Lainya	SMP	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
82	22	Perempuan	IRT	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	34	Perempuan	Lainya	Diploma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	22	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
88	40	Perempuan	IRT	SMP	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
89	17	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMP	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3

90	27	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	2	4	3	3	3	3	1	2	4
91	19	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	45	Laki-Laki	PETANI	SD	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
93	25	Perempuan	PNS	Diploma	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
		n													
94	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
95	28	Perempuan	Lainya	Diploma	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
96	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	39	Perempuan	Lainya	SMA	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
98	40	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
99	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
100	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	55	Perempuan	IRT	SMP	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
102	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
103	19	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3
104	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
105	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	34	Perempuan	Lainya	SMA	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
107	39	Perempuan	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
108	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	36	Perempuan	IRT	SMP	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
112	16	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
113	19	Laki-Laki	Lainya	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
114	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3
115	26	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	25	Laki-Laki	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
117	30	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
118	18	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2
119	18	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4
120	64	Laki-Laki	PETANI	SMA	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
121	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4

122	17	Laki-Laki	Lainya	SMP	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
123	28	Perempuan	IRT	SMP	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4
124	21	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2
125	26	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
126	19	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	30	Perempuan	Lainya	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
128	38	Perempuan	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
129	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
130	21	Perempuan	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
131	41	Perempuan	Lainya	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
132	26	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
133	26	Perempuan	IRT	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
134	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4
135	26	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
136	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	30	Laki-Laki	Lainya	S1	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
138	22	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMP	1	2	2	4	3	1	2	2	2	1	1
140	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	31	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2
142	19	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3
143	34	Perempuan	IRT	SMA	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
144	21	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	Diploma	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
145	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3
146	22	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMP	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
147	26	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SD	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
148	44	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
149	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	41	Perempuan	WIRAUSAHA	S1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
151	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
152	22	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	Diploma	3	4	3	4	4	1	4	4	3	4	3
153	28	Perempuan	IRT	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
154	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4

155	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
156	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	22	Laki-Laki	BURUH HARIAN LEPAS	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
158	48	Perempuan	IRT	Diploma	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3
159	25	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
160	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
161	24	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	26	Perempuan	IRT	SMP	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
163	35	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMP	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3
164	19	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
165	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
166	22	Perempuan	Lainya	SMA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
167	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
168	36	Laki-Laki	BURUH HARIAN LEPAS	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
169	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
170	18	Laki-Laki	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	34	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	17	Perempuan	Lainya	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	23	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
174	17	Perempuan	Lainya	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	26	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	26	Perempuan	BURUH HARIAN LEPAS	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
177	26	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	21	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
179	48	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	23	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
181	21	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
182	24	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
183	27	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	26	Perempuan	BURUH HARIAN LEPAS	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
185	26	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	40	Perempuan	IRT	SMA	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3
187	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

188	16	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3
189	33	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
190	29	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMP	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
191	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
192	23	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
194	34	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2
195	19	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
197	29	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
198	35	Laki-Laki	BURUH HARIAN LEPAS	SMP	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
199	30	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
200	34	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2
201	31	Perempuan	IRT	S1	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
202	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
203	20	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
204	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
205	26	Laki-Laki	IRT	SMA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
206	35	Perempuan	IRT	SD	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
207	21	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3
208	23	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
209	38	Perempuan	IRT	SD	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3
210	26	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	38	Perempuan	IRT	SMA	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
212	38	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	18	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
215	22	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
216	19	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	16	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
218	21	Perempuan	WIRUSAHA	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	36	Perempuan	IRT	SMP	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3

220	26	Perempuan	IRT	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	18	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
222	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
223	22	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	25	Laki-Laki	BURUH HARIAN LEPAS	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	19	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	Diploma	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
226	30	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
227	24	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	32	Perempuan	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	19	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	25	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
234	18	Perempuan	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	35	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMP	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	16	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	2
237	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4
238	16	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
240	38	Perempuan	Lainya	SD	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
241	19	Perempuan	Lainya	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
242	56	Laki-Laki	WIRUSAHA	SD	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
243	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
244	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
245	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4
246	29	Perempuan	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	7	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SD	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
249	17	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
250	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
251	7	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SD	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4

[illegible]

[illegible]

318	52	Perempuan	IRT	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	60	Laki-Laki	PNS	S1	3	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3
320	19	Perempuan	Lainya	SMA	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3
No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
321	58	Laki-Laki	POLRI	SMA	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
322	41	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMP	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2
323	25	Perempuan	WIRUSAHA	Diploma	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
324	20	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	60	Perempuan	PETANI	SMA	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
326	20	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
327	16	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMP	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
328	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
329	16	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
330	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
331	16	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
332	22	Perempuan	Lainya	Diploma	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
333	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
334	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
335	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4
336	25	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
337	25	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	Diploma	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	22	Perempuan	Lainya	SMA	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
339	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
341	26	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	19	Perempuan	Lainya	SMA	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
343	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
344	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
345	18	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
346	18	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
347	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
349	24	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4

350	45	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	24	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISW	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
		n	A												
353	32	Perempuan	Lainya	SMA	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
354	32	Perempuan	Lainya	SD	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
355	25	Perempuan	IRT	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
356	17	Laki-Laki	Lainya	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
357	25	Perempuan	IRT	SMA	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3
358	29	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMP	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4
359	22	Laki-Laki	Lainya	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
360	27	Perempuan	IRT	SMA	3	2	2	4	3	3	3	4	3	2	2
361	21	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
362	21	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
363	32	Perempuan	IRT	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
364	22	Laki-Laki	Lainya	SMA	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2
365	32	Perempuan	IRT	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
366	14	Perempuan	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3
367	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3
368	44	Laki-Laki	PETANI	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
369	43	Perempuan	IRT	SD	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
370	43	Perempuan	IRT	SD	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
371	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3
372	17	Perempuan	Lainya	SMA	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
373	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3
374	17	Laki-Laki	Lainya	SMA	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
375	32	Laki-Laki	BURUH HARIAN LEPAS	Diploma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	18	Perempuan	Lainya	SMA	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3
377	18	Laki-Laki	Lainya	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
378	54	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
379	26	Laki-Laki	Lainya	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
380	17	Laki-Laki	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	22	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4
382	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
383	42	Perempuan	IRT	SD	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3

384	48	Perempua n	BURUH HARIAN LEPAS	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
385	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
No	Usi a	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidika n	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
386	32	Perempua n	Lainya	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
387	31	Laki-Laki	PETANI	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
388	29	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
389	28	Perempua n	KARYAWAN SWASTA	Diploma	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
390	34	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
391	34	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
392	28	Perempua n	KARYAWAN SWASTA	Diploma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
393	20	Laki-Laki	Lainya	SMA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
394	25	Perempua n	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
395	43	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	Diploma	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
396	17	Perempua n	Lainya	SMP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
397	25	Perempua n	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
398	30	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
399	23	Perempua n	Lainya	SMP	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
400	36	Perempua n	Lainya	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
401	23	Perempua n	IRT	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
402	29	Perempua n	IRT	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
403	19	Laki-Laki	TNI	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
404	30	Perempua n	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
405	19	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3
406	38	Perempua n	IRT	SMP	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3
407	26	Perempua n	IRT	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
408	29	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
409	48	Perempua n	BURUH HARIAN LEPAS	SMP	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
410	25	Perempua n	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
411	31	Perempua n	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
412	34	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
413	24	Perempua n	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
414	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
415	30	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
416	29	Perempua n	WIRUSAHA	SMA	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
417	26	Perempua n	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3

[illegible]

[illegible]

482	21	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	Diploma	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
483	26	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
484	20	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
485	19	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
486	21	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
487	21	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
488	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
489	26	Perempuan	PNS	Diploma	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
490	24	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
491	32	Perempuan	WIRUSAHA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
492	40	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
493	34	Laki-Laki	IRT	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
494	20	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
495	32	Laki-Laki	PETANI	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
496	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
497	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
498	24	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
499	45	Perempuan	WIRUSAHA	SMP	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2
500	20	Perempuan	WIRUSAHA	SMA	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
501	21	Laki-Laki	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4
502	24	Perempuan	IRT	SMP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
503	22	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMP	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
504	19	Laki-Laki	TNI	SMA	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
505	18	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
506	25	Perempuan	IRT	SMA	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
507	18	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
508	42	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
509	18	Laki-Laki	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
510	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
511	18	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
512	32	Perempuan	Lainya	SMA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
513	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
514	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

643	28	Perempuan	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
644	27	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
645	21	Perempuan	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
646	45	Laki-Laki	Lainya	Diploma	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
647	31	Perempuan	IRT	SMA	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
648	24	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
649	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
650	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
651	18	Perempuan	WIRUSAHA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
652	35	Laki-Laki	WIRUSAHA	S1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
653	22	Perempuan	IRT	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
654	25	Laki-Laki	Lainya	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
655	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
656	45	Laki-Laki	Lainya	Diploma	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
657	52	Perempuan	BURUH HARIAN LEPAS	Diploma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
658	33	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	2	4	3	3	4	3	2	4	4
659	38	Perempuan	Lainya	SD	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
660	25	Laki-Laki	BURUH HARIAN LEPAS	SD	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
661	18	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
662	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3
663	18	Laki-Laki	Lainya	SMP	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
664	20	Perempuan	WIRUSAHA	SMP	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
665	39	Perempuan	IRT	SMP	2	2	2	4	3	2	3	4	3	4	3
666	30	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3
667	17	Laki-Laki	Lainya	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
668	40	Laki-Laki	Lainya	SMA	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
669	17	Perempuan	Lainya	SMA	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
670	37	Perempuan	IRT	SMP	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3	4
671	31	Perempuan	IRT	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
672	19	Perempuan	Lainya	SMA	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
673	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
674	17	Perempuan	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
675	18	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

676	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3
677	20	Laki-Laki	Lainya	SMP	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3
678	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4

No	Usi a	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidika n	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
679	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
680	30	Perempua n	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
681	30	Perempua n	IRT	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
682	17	Perempua n	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
683	25	Perempua n	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
684	25	Perempua n	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
685	17	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISW A	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai / Unsur					2438	2410	2358	2704	2436	2434	2475	2664	2452	2464	2449
NRR / Unsur					3. 559	3. 518	3. 442	3. 947	3. 556	3. 553	3. 613	3. 889	3. 58	3. 597	3. 575
NRR Terti mbang / U					0. 3235	0. 3198	0. 3129	0. 3588	0. 3232	0. 323	0. 3284	0. 3535	0. 3254	0. 327	0. 3255

IKM UNIT PELAYANAN	90.51
	2

Keterangan	NO	UNSUR PELAYANAN
U1 s.d. U9	U1	Persyaratan
NRR	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
IKM	U3	Waktu Penyelesaian
*)	U4	Biaya/Tarif
**)	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
NRR Per Unsur	U6	Kompetensi Pelaksana
	U7	Perilaku Pelaksana
NRR tertimbang	U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
per unsur	U9	Sarana dan prasarana
	U10	Transparan
	U11	Integritas

IKM UNIT PELAYANAN	90.512
--------------------	--------

Mutu Pelayanan	Rentang
A (Sangat Baik)	88.31 - 100.00
B (Baik)	76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99



C. ANALISIS UNSUR-UNSUR PELAYANAN DAN NILAI RATA-RATA IKM

Tabel 7. Unsur-Unsur Pelayanan dan Rata-Rata IKM Tribulan III Tahun 2024

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	IKM Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3.559	88,975
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.518	87,95
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.442	86,05
U4	Biaya / Tarif	3.947	98,675
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.556	88,9
U6	Kompetensi Pelaksana	3.553	88,825
U7	Perilaku Pelaksana	3.613	90,325
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.889	97,225
U9	Sarana dan prasarana	3.58	89,5
U10	Transparan	3.597	89,925
U11	Integritas	3.575	89,375

Nilai IKM Unit Pelayanan Tribulan III Tahun 2024 yaitu 90,515

Tabel 8. Unsur-Unsur Pelayanan dan Rata-Rata IKM Tribulan II Tahun 2024

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	IKM Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3.934	98,350
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.687	92,175
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.801	95,025
U4	Biaya / Tarif	3.687	92,175
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.778	94,450
U6	Kompetensi Pelaksana	3.717	92,925
U7	Perilaku Pelaksana	3.701	92,525
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.705	92,625
U9	Sarana dan prasarana	3.581	89,525
U10	Transparan	3.597	89,925
U11	Integritas	3.575	89,375

**) Nilai IKM Unit Pelayanan Tribulan II Tahun 2024 yaitu 93,22*

Dari tabulasi pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat Tribulan III Tahun 2024 yaitu 90,515 jika dibandingkan dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Tribulan II Tahun 2024 sebesar 93,22 mengalami penurunan sebesar 2,7 dan masuk dalam kategori Sangat Baik. Unsur yang signifikan mempengaruhi hasil SKM ini adalah U1, U2 dan U3 yaitu Sistem mekanisme dan prosedur, Persyaratan serta Sarana dan prasarana yang menempati nilai terendah, yang berarti responden menilai bahwa Sistem mekanisme dan prosedur serta Sarana dan prasarana Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga masih perlu ditingkatkan. Dalam Hal ini supaya lebih ditekankan sosialisasi kepada masyarakat

Hasil dari Analisis yang dilakukan terhadap masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Analisis Unsur Persyaratan

Hasil perhitungan unsur persyaratan diperoleh total nilai 658 dari total responden yang menjawab dengan nilai rata-rata unsur 3,559 (Baik sekali) yang berarti responden menilai bahwa persyaratan yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanannya sudah sesuai karena persyaratan mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi oleh pengguna layanan.

2. Analisis Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Hasil perhitungan unsur ini diperoleh total nilai 612 dari total responden yang menjawab dengan nilai rata-rata unsur 3,518 (B) yang berarti responden menilai bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada unit pelayanan Dinpendukcapil Kab. Purbalingga mudah untuk dipahami, karena pengguna layanan sudah memahami alur pembuatan dokumen administrasi kependudukan.

3. Analisis Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan

Hasil perhitungan unsur ketepatan waktu penyelesaian diperoleh total nilai 631 dari total responden yang menjawab dengan nilai rata-rata unsur 3,442 (B) yang berarti responden menilai bahwa ketepatan waktu dalam menerbitkan produk layanan pada Dinpendukcapil Kab. Purbalingga adalah cepat karena selesai dalam sehari, namun masih perlu ditingkatkan kembali.

4. Analisis Unsur Biaya / Tarif

Hasil perhitungan unsur kualitas produk dan pelayanan diperoleh total nilai 612 dari total responden yang menjawab dengan nilai rata-rata unsur 3,947 (B) yang berarti beberapa responden menilai bahwa produk layanan Administrasi kependudukan ada biayanya dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat yaitu Gratis, karena pembuatan dokumen administrasi kependudukan tidak dipungut biaya. Hal ini terjadi karena kesalahan persepsi dari responden.

5. Analisis Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil perhitungan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan diperoleh total nilai 631 dari total responden yang menjawab dengan nilai rata-rata unsur 3,556 (B) yang berarti responden menilai bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan sudah sesuai.

6. Analisis Unsur Kompetensi Pelaksana

Hasil perhitungan unsur kompetensi pelaksana diperoleh total nilai 617 dari total responden yang menjawab dengan nilai rata-rata unsur 3,553 (B) yang berarti responden menilai bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan adalah sudah kompeten.

7. Analisis Unsur Perilaku Pelaksana

Hasil perhitungan unsur perilaku pelaksana diperoleh Total Nilai 618 dari total responden yang menjawab dengan nilai rata-rata unsur 3,613 (B) yang berarti responden menilai bahwa perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sudah ramah dan sopan.

8. Analisis Unsur Sarana dan Prasarana

Hasil perhitungan unsur sarana dan prasarana diperoleh total nilai 615 dari total responden yang menjawab dengan nilai rata-rata unsur 3,889 (B) yang berarti responden menilai bahwa sarana dan prasarana di ruang pelayanan dalam keadaan baik.

9. Analisis Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil perhitungan unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan diperoleh total nilai 598 dari total responden yang menjawab dengan nilai rata-rata unsur 3,58 (B) yang berarti responden menilai penanganan, pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan sangat baik.

Berdasarkan hasil analisis tersebut diatas didapatkan nilai urutan kepuasan masyarakat sebagai berikut :

Tabel 9. Nilai Kepuasan Masyarakat

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.934	98,35
2	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.801	92,000
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.778	94,450
4	Kompetensi Pelaksana	3.717	92,925
5	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.705	92,625
6	Perilaku Pelaksana	3.701	92,525
7	Biaya / Tarif	3.687	92,175
8	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.687	92,175
9	Sarana dan prasarana	3.581	89,525

Jika nilai rata-rata semua unsur tersebut dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang yaitu 0,3389 (jumlah bobot : jumlah unsur = 1 :11 = 0,3389) maka akan didapatkan nilai indeks yaitu 3,7286. Jika nilai indeks dikonversikan dengan nilai dasar yaitu 25, maka akan diperoleh nilai **90,515** yang berarti MUTU PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN DINPENDUKCAPIL KABUPATEN PURBALINGGA adalah **A**, dengan Kinerja Unit Pelayanan tersebut adalah **SANGAT BAIK**.

D. PERSEPSI RESPONDEN/MASYARAKAT PADA UNSUR-UNSUR PELAYANAN

1. PERSYARATAN

Tabel 10. Persepsi Responden terhadap Persyaratan

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE	AKUM. PERSENTASE
Tidak Sesuai	1	0,14	0,14
Kurang Sesuai	1	0,14	0,28
Sesuai	335	48,90	49,18
Sangat Sesuai	348	50,80	99,98
Total	685	100	100

2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Tabel 11. Persepsi Responden terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE	AKUM. PERSENTASE
Tidak Mudah	2	0,29	0,29
Kurang Mudah	3	0,43	0,72
Mudah	324	47,29	48,01
Sangat Mudah	356	51,97	99,98
Total	685	100	100

3. WAKTU PENYELESAIAN

Tabel 12. Persepsi Responden terhadap Waktu Penyelesaian

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE	AKUM. PERSENTASE
Tidak Cepat	2	0,29	0,29
Kurang Cepat	35	5,1	5,39
Cepat	267	38,97	44,36
Sangat Cepat	381	55,62	99,98
Total	685	100	100

4. BIAYA / TARIF

Tabel 13. Persepsi Responden terhadap Biaya/Tarif

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE	AKUM. PERSENTASE
Sangat Mahal	0	0	0
Cukup Mahal	2	0,29	0,29
Murah	327	47,73	48,02
Gratis	356	51,97	99,99
Total	685	100	100

5. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

Tabel 14. Persepsi Responden terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE	AKUM. PERSENTASE
Tidak Sesuai	0	0	0
Kurang Sesuai	3	0,43	0,43
Sesuai	316	46,13	46,56
Sangat Sesuai	366	53,43	99,99
Total	685	100	100

6. KOMPETENSI PELAKSANA

Tabel 15. Persepsi Responden terhadap Kompetensi Pelaksana

KATEGORI	FREKUE NSI	PERSENT ASE	AKUM. PERSENTASE
Tidak Kompeten	1	0,14	0,14
Kurang Kompeten	5	0,72	0,86
Kompeten	330	48,17	49,04
Sangat Kompeten	349	50,94	99,98
Total	685	100	100

7. PERILAKU PELAKSANA

Tabel 16. Persepsi Responden terhadap Perilaku Pelaksana

KATEGORI	FREKU ENSI	PERSENT ASE	AKUM. PERSENTASE
Tidak Sopan dan Ramah	0	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	5	0,72	0,72
Sopan dan Ramah	280	40,87	41,59
Sangat Sopan dan Ramah	400	58,39	99,98
Total	685	100	100

8. SARANA DAN PRASARANA

Tabel 17. Persepsi Responden terhadap Kedisiplinan Pelaksana

KATEGO RI	FREKUEN SI	PERSENTA SE	AKUM. PERSENTASE
Buruk	0	0	0
Cukup	3	0,43	0,43
Baik	311	45,4	45,83
Sangat Baik	371	54,16	99,99
Total	685	100	100

9. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Tabel 18. Persepsi Responden terhadap Kecepatan Pelaksana

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE	AKUM. PERSENTASE
Tidak Ada	1	0,14	0,14
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	11	1,6	1,74
Berfungsi Kurang Maksimal	292	42,62	44,36
Dikelola Dengan Baik	381	55,62	99,98
Total	685	100	100

10. TRANSPARAN

Tabel 19. Persepsi Responden terhadap Pelayanan

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE	AKUM. PERSENTASE
Sangat Tidak Transparan	3	0,43	0,43
Tidak Transparan	22	3,21	3,64
Transparan	321	46,86	50,5
Sangat Transparan	339	49,48	99,98
Total	685	100	100

11. INTEGRITAS

Tabel 17. Persepsi Responden terhadap Integritas

KATEGORI	FREKUENSI	PERSENTASE	AKUM. PERSENTASE
Buruk	2	0,29	0,29
Cukup	17	2,48	2,77
Baik	308	44,96	47,73
Sangat Baik	358	52,26	99,99
Total	685	100	100

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tri bulan III Tahun 2024 terdapat 3 unsur yang memperoleh nilai rendah yaitu Sarana dan prasarana (3,581), Biaya/tariff (3,687) serta Sistem, mekanisme dan prosedur (3,687). Hal tersebut menjadi prioritas untuk ditingkatkan kembali, dengan rekomendasi sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur Nilai Rendah	Rekomendasi Perbaikan	Waktu Perbaikan	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Mempelajari peraturan pemerintah tentang syarat permohonan adminduk - Memberikan Sosialisasi langsung setiap hari saat dimulainya pelayanan 	Oktober 2024	1. Sekretaris Dinas 2. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 3. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 4. Ka Sub Bag Umum dan Kepegawaian
		-		

2.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan monev kecepatan petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan - Meninjau kembali waktu penyelesaian pelayanan yang tercantum dalam SOP serta situasi dan kondisi yang ada di lapangan meliputi ketersediaan bahan baku produk pelayanan, sarana dan prasarana yang memadai, dan kelancaran sistem/jaringan yang digunakan dalam pelayanan - Melakukan pembinaan dan bimbingan kepada petugas pelayanan 	Oktober 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretaris Dinas 2. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 3. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 4. Ka Sub Bag Umum dan Kepegawaian
3.	Sistem Mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan monev Tim Pelaksana Penanganan Pengaduan - Meninjau sistem dan mekanisme prosdursudah sesuai atau belum sesuai yang tercantum dalam SP dan SOP serta situasi dan kondisi yang ada di lapangan apakah ada kendala atau terganggunya kelancaran sistem/jaringan yang digunakan dalam pelayanan - Melakukan pembinaan dan bimbingan kepada petugas 	Oktober 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretaris Dinas 2. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 3. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 4. Ka Sub Bag Umum dan Kepegawaian

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Dari karekteristik responden, berdasarkan kelompok umur didominasi oleh responden berumur 20-45 tahun sebanyak 397 orang (57,95 %), sedangkan berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh responden perempuan sebanyak 440 orang (64,23%). Berdasarkan jenis pendidikan didominasi oleh responden dengan pendidikan SMA sebanyak 474 orang (69,19 %) dan jenis pekerjaan didominasi oleh pekerjaan swasta sebanyak 224 orang (32,70 %).
2. Pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti dari ke-9 unsur pelayanan sudah mendapat nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga).

3. Nilai IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga setelah dikonversikan adalah **90,515** berada pada interval 88,31 – 100,00. Ini dapat disimpulkan bahwa Mutu Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga adalah **SANGAT BAIK**.

Untuk bisa mewujudkan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan maupun pelaksana pelayanan publik agar selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, gratis, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pemohon layanan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat dan menaati prosedur layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

B. SARAN

Berdasarkan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat, disarankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga untuk melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Melakukan prioritas perbaikan pada unsur Indeks Kepuasan Masyarakat dengan 3 peringkat nilai terendah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan/masyarakat,
2. Perlu adanya evaluasi dan perbaikan serta sosialisasi tentang Persyaratan Administrasi Permohonan, Jangka waktu Penyelesaian, Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Adminduk kepada pengguna pelayanan baik secara langsung (tatap muka) maupun lewat media social
3. Harus ada evaluasi dan perbaikan mengenai sarana dan prasarana bagi Pengguna Layanan, unsur ini merupakan unsur yang mendapat nilai terendah dalam survei kepuasan masyarakat Tri Bulan III Tahun 2024, yang dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan masih belum puas dengan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan adminduk terutama pada 3 unsur terendah
4. Unsur Persyaratan, Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme dan prosedur pengurusan administrasi kependudukan baik secara online melalui media social ataupun tatap muka langsung perlu dioptimalkan dan disosialisasikan, sehingga persepsi publik terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di waktu mendatang diharapkan menjadi lebih baik dan lebih mudah untuk diakses.
5. Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (tribulanan) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB VI

PENUTUP

Gambaran dan analisis hasil capaian IKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh OPD/Unit Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Demikian Laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat kami sajikan, semoga dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak, walaupun kami sadari masih banyak kekurangan. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Purbalingga, 31 Oktober 2024

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PURBALINGGA**



Drs. M. FATHURROHMAN, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19671007 199303 1 005