



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN SUKOHARJO

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KPU KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan KPU Kabupaten Sukoharjo sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kepegawaian yang telah diberikan oleh KPU Kabupaten Sukoharjo.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada KPU Kabupaten Sukoharjo dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kabupaten Sukoharjo adalah tim Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sukoharjo Tahun 2024, (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM KPU Kabupaten Sukoharjo yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Mei 2024	6
2.	Pengumpulan Data	Juni 2024	6
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2024	6

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KPU Kabupaten Sukoharjo

berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada KPU Kabupaten Sukoharjo dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 650 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 242 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

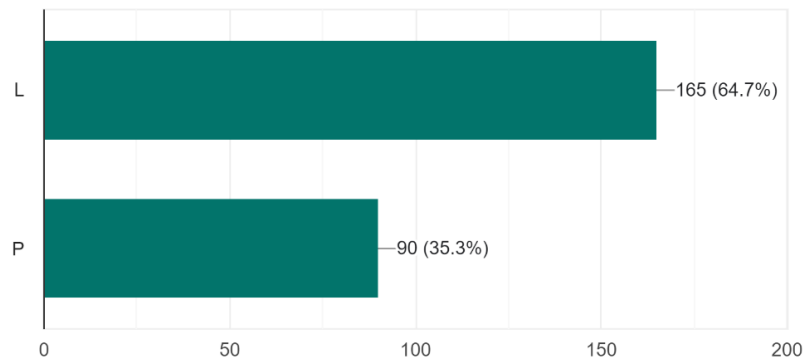
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 297 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	165	64.7 %
		PEREMPUAN	90	35.3 %
2	PENDIDIKAN	SD	1	0.4 %
		SLTP	0	0 %
		SLTA	51	20 %
		DIPLOMA	27	10.6 %
		SI	163	63.9 %
		S2	14	5, 5 %
		S3	1	0,4 %
3	PEKERJAAN	PNS	38	14.9 %
		TNI	0	0
		POLRI	0	0
		SWASTA	85	33, 3 %
		WIRAUUSAHA	39	15,3 %
		LAINNYA	95	37.3 %
4	JENIS LAYANAN	KEPEMILUAN	255	100%

Grafik jumlah responden

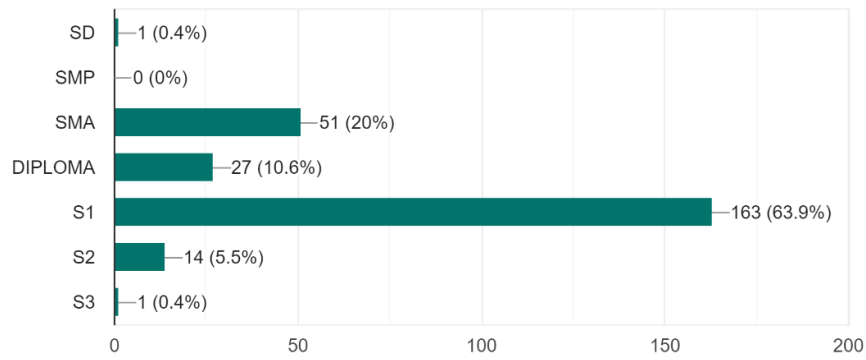
Jenis Kelamin

255 responses



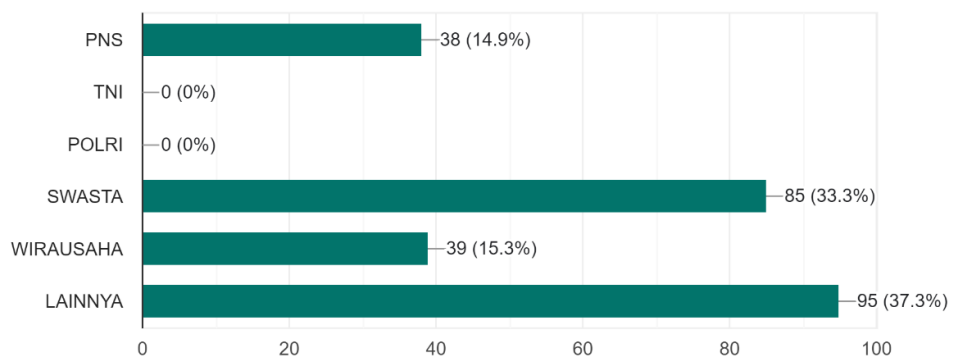
Pendidikan

255 responses



Pekerjaan

255 responses



1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

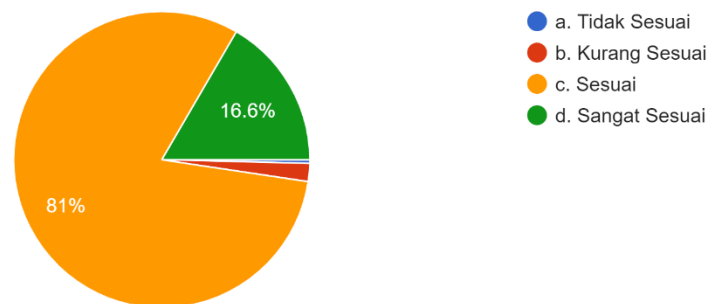
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,14	3,14	3,52	3,07	3,07	3,18	3,11	3,11	3,25
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	79,42 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

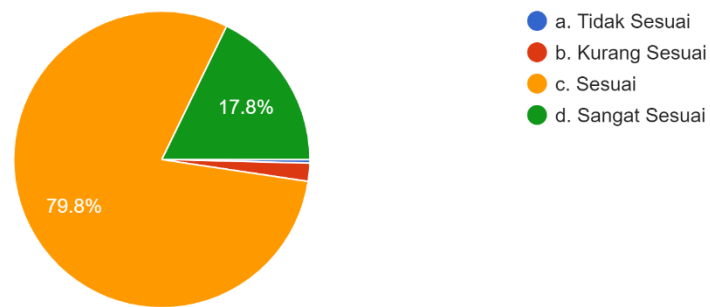
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

253 responses



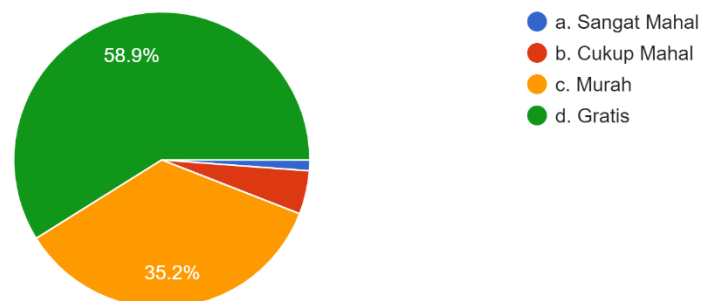
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

253 responses



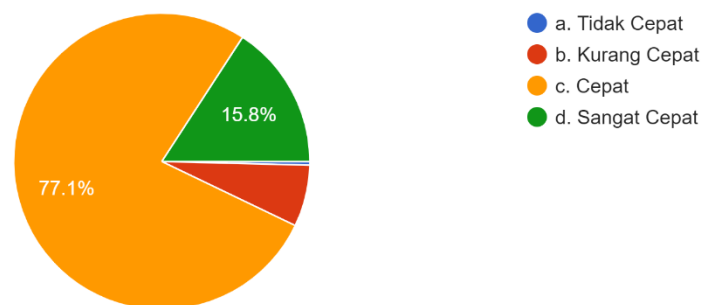
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

253 responses



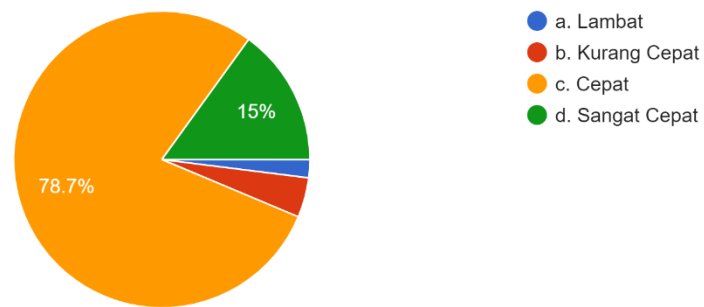
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

253 responses



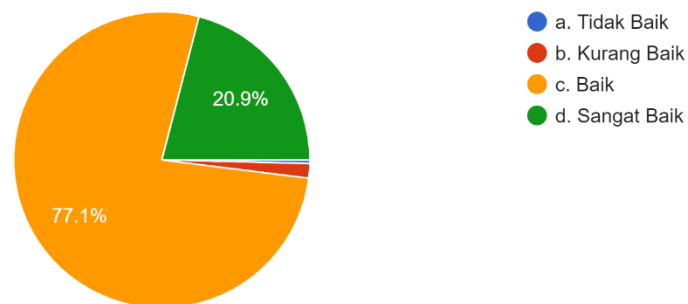
5. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesigapan petugas dalam pelayanan.

253 responses



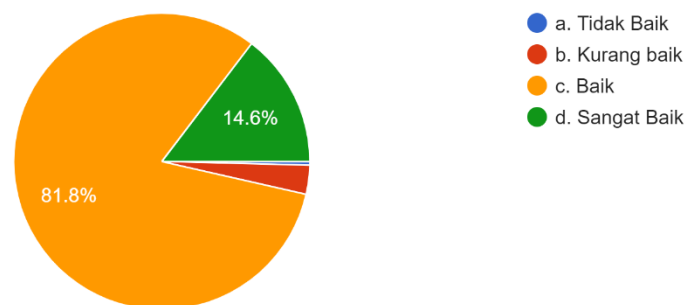
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

253 responses



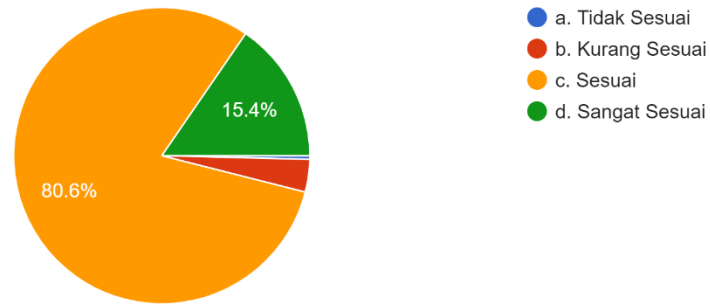
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

253 responses



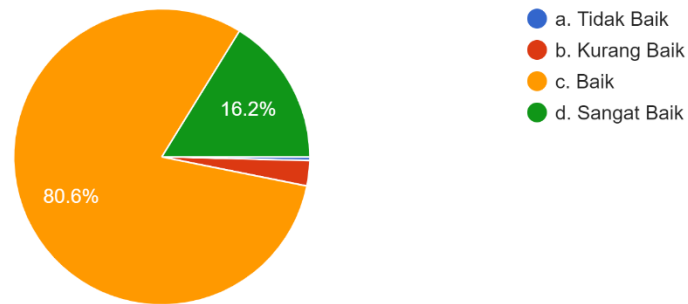
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

253 responses



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

253 responses



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,07. Selanjutnya kesiapan petugas dalam pelayanan mendapatkan nilai 3,07 adalah nilai terendah kedua dan kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3.11 sebagai unsur terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,52, Penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai 3.25 menempati peringkat kedua dan perilaku/kemampuan petugas dengan nilai 3.18 menempati peringkat ketiga .

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. “Peningkatan sarana dan prasarana ”.
2. “Agar sosialisasi ditingkatkan”.
3. “ Ditingkatkan lagi kualitas pelayanan”.
4. “lebih informatif”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dinilai lama dikarenakan sebagian layanan melibatkan keputusan pejabat yang berwenang (komisioner dan/atau Kasubag) dan terkadang memerlukan keputusan bersama (Pleno) untuk hal hal yang bersifat politis
2. Kesiapan petugas dalam pelayanan kurang dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai di KPU Kabupaten Sukoharjo sementara tugas yang harus dikerjakan sangat banyak sehingga menyebabkan beban kerja yang berlebih pada staf yang menyebabkan kurang sigapnya pegawai karena harus rangkap pekerjaan.

3. Kualitas sarana dan prasarana dinilai belum memadai karena sampai dengan saat ini KPU Kabupaten Sukoharjo masih menempati gedung milik Pemerintah Kabupaten dengan status Pinjam Pakai dan minimnya anggaran pemeliharaan dari APBN. Kondisi ruang maupun Musholla perlu banyak perbaikan, perlunya ruang rapat serta ruang tunggu yang nyaman

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilaksanakan oleh Tim Reformasi Birokrasi melalui Rapat Rutin . Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM adalah sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut
1	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	• Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan • Memberikan pembekalan kepada petugas dalam memberikan pelayanan kepelumasan • Menyediakan berbagai kanal pelayanan, baik melalui tatap muka, aplikasi, website maupun email. Pengajuan anggaran untuk peningkatan kualitas, pemeliharaan dan penyediaan Sarana dan Prasarana
2	Kesigapan Petugas dalam pelayanan	• Melakukan penataan organisasi dan pemetaan jabatan sehingga beban kerja dengan lebih proporsional. • Meningkatkan kualitas dan kompetensi petugas melalui diklat maupun pelatihan. • Adanya evaluasi berkala di setiap sub bagian /pelayanan

3	Kualitas sarana dan prasarana	• Mengajukan usulan tambahan anggaran pemeliharaan. • Koordinasi dengan Pemerintah Kabupaten Sukoharjo untuk perbaikan dan penambahan sarpras (ruang rapat, ruang satpam dan ruang arsip) • Perbaikan musholla dan kamar mandi
---	--------------------------------------	--

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di KPU Kabupaten Sukoharjo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 79.42.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan , kesigapan petugas dalam pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, Penanganan pengaduan pengguna layanan dan perilaku/kemampuan petugas dengan nilai.

Sukoharjo, September 2024

Sekretaris KPU Kabupaten Sukoharjo



BOEDISULISTYO
NIP. 197803072008101001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pendapat Responden Tentang Pelayanan



(Pilih salah satu kode huruf sesuai jawaban Masyarakat/Responden)



1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- ☐ a. Tidak Sesuai
- ☐ b. Kurang Sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat Sesuai



2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- ☐ a. Tidak Sesuai
- ☐ b. Kurang Sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat Sesuai



3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- ☐ a. Sangat Mahal
- ☐ b. Cukup Mahal
- ☐ c. Murah
- ☐ d. Gratis

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- ☐ a. Tidak Cepat
- ☐ b. Kurang Cepat
- ☐ c. Cepat
- ☐ d. Sangat Cepat

5. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesigapan petugas dalam pelayanan. *

- ☐ a. Lambat
- ☐ b. Kurang Cepat
- ☐ c. Cepat
- ☐ d. Sangat Cepat

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- ☐ a. Tidak Baik
- ☐ b. Kurang Baik
- ☐ c. Baik
- ☐ d. Sangat Baik

...

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. *

- ☐ a. Tidak Baik
- ☐ b. Kurang baik
- ☐ c. Baik
- ☐ d. Sangat Baik

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum *
dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- ☐ a. Tidak Sesuai
- ☐ b. Kurang Sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat Sesuai

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. *

- ☐ a. Tidak Baik
- ☐ b. Kurang Baik
- ☐ c. Baik
- ☐ d. Sangat Baik

Saran dan Masukan Anda untuk Pelayanan KPU Kab Sukoharjo *

Short answer text

TERIMA KASIH

Kami Ucapkan Terima Kasih telah berpartisipasi dalam survei kepuasan masyarakat di KPU Kabupaten Sukoharjo.

2. Hasil Olah Data SKM

a. Responden

NO	Email	Tanggal Survei	Jam Survei	Nama	No HP	Usia	Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi)	Jenis Kelamin	Pendidikan
1	zdwidiarto@gmail.com	21/06/2024	9:05:00 AM	Zhahbel Daffa W	085725209209	24	Sukoharjo, Jawa Tengah	P	S1
2	arzanuf6@gmail.com	21/06/2024	9:11:00 AM	Zanuardani Alfariyzy	0878-4093-8793	23	Sukoharjo	L	SMA, DIPLOMA
3	satriadesa17@gmail.com	21/06/2024	9:12:00 AM	Sriyono, S.Ag.	081226750354	42	Sukoharjo, Jawa Tengah	L	S1
4	harisrizkyalfariz02@gmail.com	21/06/2024	9:15:00 AM	Haryanto	082228714785	44	Sukoharjo	L	S1
5	shafahezza@gmail.com	21/06/2024	9:10:00 AM	Hartanto	085658664090	42	Sukoharjo Jawa Tengah	L	S1
6	niniwahyuni515@gmail.com	21/06/2024	9:11:00 AM	Rilni WAHYUNI	082137621244	40	SUKOHARJO JAWA TENG	P	S1
7	adimasjoys981@gmail.com	21/06/2024	9:12:00 AM	Sudiman	082328887647	51	Sukoharjo/Jawa tenger	L	SMA
8	purbaninglستان@gmail.com	21/06/2024	9:20:00 AM	Purbaning Lestari	085867457060	43	Talang Rt 7 Rw 2 Banaran	P	S1
9	mellapuntiar@gmail.com	21/06/2024	9:16:00 AM	PAMELLA PURITIARA E	085728833799	37	SUKOHARJO, JAWA TENG	P	S2
10	masbowoagung74@gmail.com	21/06/2024	9:15:00 AM	Agung Wibowo	081329080074	50	Sukoharjo, Jateng	L	S1
11	cnunkaja@gmail.com	21/06/2024	9:17:00 AM	Sinung Kurniadi	085803251996	40	Sukoharjo	L	S1
12	alfiyahmunaa@gmail.com	21/06/2024	9:20:00 AM	Alfiyyah Muna Ardiani	085702235887	22	Sukoharjo	P	SMA
13	hidayatnurul060@gmail.com	21/06/2024	9:20:00 AM	Nurul Hidayati	Ada	47	Sukoharjo	P	S1
14	mastursilo@gmail.com	21/06/2024	9:20:00 AM	Agus Tursilo Wisanto	085728513767	43	Sukoharjo	L	S2
15	fulmaulana025@gmail.com	21/06/2024	9:20:00 AM	Ful mulana sidik jari	087773680599	36	Shkoharjo	L	S1
16	xumppt@gmail.com	21/06/2024	9:19:00 AM	Mpret	08966633222	66	Sukoharjo	P	S3
17	vanieicha@gmail.com	21/06/2024	9:18:00 AM	Evani	082243426752	34	Sukoharjo/Jawatengah	P	DIPLOMA
18	bandonof@gmail.com	21/06/2024	9:21:00 AM	Bandonono	081226354844	39	Sukoharjo, Jawa Tengah	L	S1
19	Wiyonodalangan@gmail.com	21/06/2024	9:20:00 AM	Wiyono	087738979437	54	Sukoharjo jateng	L	S1
20	warisotspdmis73@gmail.com	21/06/2024	9:00:00 AM	Warsito	081804533106	50	Sukoharjo	L	S2

NO	Email	Tanggal Survei	Jam Survei	Nama	No HP	Usia	Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi)	Jenis Kelamin	Pendidikan
236	darmaho729@gmail.com	24/06/2024	9:30:00 AM	Darmawati Setyaningsih	085941339334	24	Sukoharjo	P	SMA
237	nurani0125@gmail.com	24/06/2024	9:32:00 AM	Puji Nurani	089656307635	31	Sukoharjo	P	SMA
238	Rohmad2503@gmail.com	24/06/2024	9:30:00 AM	Rohmadi	083866785456	36	Sukoharjo	L	S1
239	ahmadmustaqim70@gmail.com	24/06/2024	9:36:00 AM	Ahmad Mustaqim	083842968926	29	Sukoharjo, Jawa Tengah	L	S2
240	idanuraini20162016@gmail.com	24/06/2024	9:19:00 AM	Ida Nur Aini	081325751737	23	sukoharjo, jawa tengah	P	S1
241	denisherniyanti86@gmail.com	24/06/2024	9:38:00 AM	Denis Herniyanti	082265281982	43 tahun	Sukoharjo	P	DIPLOMA
242	sunarkunden@gmail.com	24/06/2024	8:35:00 AM	Sunarni	087736251289	46 tahun	Sukoharjo / Jawa Tengah	P	S1
243	okkimahastiti17101996@gmail.com	24/06/2024	9:50:00 AM	Okki Mahastiti	081548236510	27	Sukoharjo	P	S1
244	terialusitania@gmail.com	24/06/2024	9:50:00 AM	Teria Lusitania	081291130330	32	sukoharjo	P	S1
245	ariyadent@gmail.com	24/06/2024	9:50:00 AM	Sigit Ariyaden	08175450050	40	Sukoharjo, Jawa Tengah	L	S1
246	puputariyanto16@gmail.com	24/06/2024	9:58:00 AM	puput ardiyanto	087736064909	26	sukoharjo	L	SMA
247	syinfasalsabilla@gmail.com	24/06/2024	10:00:00 AM	SALSABILLA MA'ANNA S.I.D.	081326267105	22	Sukoharjo	P	S1
248	viqinmandakusuma@gmail.com	24/06/2024	10:00:00 AM	VIQRI NANDA KUSUMA	08812855431	23	Sukoharjo, Jawa Tengah	L	SMA
249	oktaviananuraini77@gmail.com	24/06/2024	10:04:00 AM	Oktaviana Nuraini	082170528345	33	Sukoharjo	P	S1
250	Psinda494@gmail.com	24/06/2024	10:08:00 AM	Linda permata sari	088227834256	22 tahun	Sukoharjo	P	S1
251	sri.suyitno@gmail.com	24/06/2024	10:15:00 AM	Sri Suyitno	08977480105	36	Sukoharjo Jawa Tengah	L	S1
252	irhamraffasya@gmail.com	24/06/2024	9:14:00 AM	Nurwika Giri Hastowo	085642042090	34	Sukoharjo	L	S1
253	Adityayuli07@gmail.com	24/06/2024	10:31:00 AM	Aditya Yuliyanto	085602770040	22	Sukoharjo	L	SMA, S1
254	Stimulyadisrimulyadi5@gmail.com	24/06/2024	10:42:00 AM	Sri mulyadi	082326163259	51 th	Sukoharjo	L	S1
255	pitosatnia123@gmail.com	24/06/2024	11:00:00 AM	Pito Yudi Saputro	085161753142	21	Sukoharjo	L	DIPLOMA

B. Hasil olah data

SKOR KM TOTAL Total Nilai Semua Unsur X 25 Jml Responden x Jml unsur				
7291 2295 X 25				
79.42				
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU LAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1.00 - 2.5966	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