

2023

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KPU KABUPATEN SUKOHARJO** 



# **DAFTAR ISI**

DAFTAI	R ISI	ii
BAB I		1
PENDA	HULUAN	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3	Maksud dan Tujuan	2
BAB II .		4
PENGU	MPULAN 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 F	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
ANALIS	SIS HASIL SKM	9
4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2	Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V		. 12
KESIMI	PULAN	. 12
LAMPII	RAN	. 13
1. Ku	esioner	13
2 42	cil Olah Data	11

### 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 mengamanatkan 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

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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 kepemiluan yang telah diberikan oleh KPU Kabupaten Sukoharjo.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- 2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 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:

- 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;
- 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 2023, (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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2023	15

# 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 1.300 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 297 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 :

AR	ARAKT	ERISTI	INDIKAT	OR	H	MLA	PERSENTA E	AS
N	NIS KE	LAMIN	LAKI		209	)	70, 37%	
			PEREMPI	JAN	88		30, 63%	
-N	ENDIDI	KAN	SLTP		0		0%	_
Ī			SLTA		90		30,30%	
			SI		193	1	64,31%	
			S2		15		5, 05%	
			S3		1		0,34%	
EK	EKERJA	AN	PNS		40		13, 47%	
			TNI		0		0	_
			POLRI		0		0	-
	HO.	100	SWASTA		68		22, 90%	
	1		WIRAUS	АНА	38		12, 79%	
			LAINNYA		15:	1	50, 84%	
N	ENIS LA	YANAN	I KEPEMIL	UAN	29	7	100%	
N	ENIS LA	YANAN	KEPEMIL	- Contraction of the last of t	UAN	UAN 29	UAN 297	UAN 297 100%

# 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 Un	sur Pela	yanan			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,33	3,40	3,26	3,78	3,26	3,34	3,40	3,17	3,79
Kategori	В	В	В	Α	В	В	В	В	Α
IKM Unit Layanan				86,66 (	B atau	Baik)			

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

## **ANALISIS HASIL SKM**

### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- 1. Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,17. Selanjutnya kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang didapatkan mendapatkan nilai 3,26 adalah nilai terendah selanjutnya.
- 2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,79 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,78 serta kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,40.

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:

- "Pelayan ditingkatkan".
- "pengadaan peralatan".
- " Prosedur dipermudah".
- "Tidak terlalu lama menunggu".

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

- Sarana dan Prasarana masih kurang memadai, Peralatan Teknologi di KPU Kabupaten
   Sukoharjo masih memakai spesifikasi lama walaupun sebenarnya masih relevan.
- 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.

 Kesesuaian produk layanan dengan standar pelayanan dinilai kurang karena ada aturan yang membatasi KPU Kabupaten dalam pemberian data dan ada kemungkinan pengguna layanan tidak menyebutkan dengan detail apa yang dibutuhkan melalui E PPID serta Pengguna layanan dalam meminta data tidak melalui kanal yang telah disediakan,

# 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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	Kualitas Sarana dan Prasaran	<ul> <li>Pengajuan anggaran untuk peningkatan kualitas, pemeliharaan dan penyediaan Sarana dan Prasarana</li> <li>Perbaikan sarana dan prasarana</li> <li>Menjaga kebersihan sarana prasana KPU Kabupaten Sukoharjo</li> </ul>
2	Kecepatan waktu	<ul> <li>Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan</li> <li>Mendorong semua pihak yang terlibat dalam pelayanan bekerja dengan standar waktu yang telah ditetapkan</li> <li>Menyediakan berbagai kanal pelayanan, baik melalui tatap muka, aplikasi, website maupun email.</li> </ul>

ł	•	iviengkiasi	ıkasıkan jer	is layanan		
layanan produk	•	Melakukar	evaluasi	terhadap	pelaksanaan	pelayanan
		kepemilua	n.			
	•	Memberik	an pembeka	alan kepada ı	oetugas dalam	memberikan
		pelayanan	kepemiluar	1		
	•	Petugas	memberikar	n pelayanan	sesuai deng	gan Standar
		Prosedur y	ang ada			
	ayanan produk	•	kepemilua • Memberika pelayanan • Petugas r	kepemiluan.  • Memberikan pembeka pelayanan kepemiluan	kepemiluan.  • Memberikan pembekalan kepada pelayanan kepemiluan  • Petugas memberikan pelayanan	kepemiluan.  • Memberikan pembekalan kepada petugas dalam pelayanan kepemiluan  • Petugas memberikan pelayanan sesuai deng

# **BAB V**

# **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di KPU Kabupaten Sukoharjo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,66.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang didapatkan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan Produk, Biaya/tarif serta kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Sukoharjo | September 2023

Pin Sekretaris PU Kabupaten Sukoharjo

Susi Wahyu Setyawati

NIP. 1983020920092001

# **LAMPIRAN**

# 1. Kuesioner

# CONTOH KUESIONER

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KPU KABUPATEN SUKOHARJO

Tanggal:	Waktu: 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	12.00
Profil Responden	
Jenis Kelamin : L P	Usia : Tahun
Pendidikan : SD SMP	SMA S1 S2 S3
PNS TNI Pekerjaan : Lainnya :	Polri Swasta Wirausaha
PENDAPAT RESPONDEN 1 (Lingkari kode angka sesual jawa	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.     Tidak sesuai     Kurang sesuai     Sesuai     Sesuai     Sangat sesuai	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.     Tidak kompeten     Kurang kompeten     Kompeten     Sangat kompeten
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.     Tidak mudah     Kurang mudah     Mudah     Sangat mudah	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan     Tidak sopan dan ramah     Kurang sopan dan ramah     Sopan dan ramah     Sangat sopan dan ramah
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.     Tidak cepat     Kurang cepat     Cepat     Sangat cepat	8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualifas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.     Tidak sesuai     Kurang sesuai     Sesuai     Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN:

# 2. Hasil Olah Data SKM

imestamo	Jenis Kelamin	Penddkan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur	Bagamana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dala	pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tanif dalam	produk pelayanan	Bagainana pendapa saudara tentang US kometensukerrampu en petugas dalam pelayanan ?	saucara periaku	Bagamana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan praserana ?	Bagaimana pendapat saudara tentang US penanganan pengaduan pengguna layanan ?	U9
9/5/2023 18:00	18 Laki taki	51	SWASTA	KEPEMILLIAN	Sangat sesuai	4 Sangat Wudah	4 Sangat cep	at 4 Gratis	4 Sangat sesual	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramat	4 Sangat bak	4 Diverbla dengan balk	4
8/5/2023 18:30	40 Laki laki	SMA	SWASTA	KEPEMLUAN	Sesual	3 Mudah	3. Sangat cas	out 4 Gratis	4 Sesual	3 Sangat kompeten	4 Sanget sopen dan ramel	4 Sangat balk	4 Dikelola dengan baik	4
9/5/2023 18:51	26 Perempuan	SI	LANNYA	KEPEMLUAN	Sesual	3 Mudah	3 Cepat	3 Murah	3 Sesue	3 Kompeten	3 Sogan dan ramah	3 Culturo	2 Berfungsi kurang maki	1 3
9/5/2023 18:58	50 Laki laki	51	PNS	KEPENILUAN	Sangat sesual	4 Sanost Mudsh	4 Sancal per	oat 4 Gratis	4 Sangat sesual	4 Sangat kompeten	4 Sangal sopan dan ramal	4 Bak	3 Dikelola dengan balk	4
9/5/2023 19:04	29 Perempuan	S1	LAMMYA	KEPEMILUAN	Sesual	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesue	3 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramat		3 Dikelola dengan bak	4
9/5/2023 19:08	13 Laki laki	SMA	WRAUSAHA	KEPEMILUAN	Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesua	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Bak	3 Dilejola dengan baik	4
9/5/2023 19:07	06 Perempoan	SI	LAMBOYA	KEPEMLUAN	Sesual	3 Mudan	3 Cecal	3 Gratis	4 Sesual	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Bak	3 Dikelola dengan baik	4
9/5/2023 19:08		SMA	WRAUSAHA	KEPENILUAN	Sesusi	3 Sangat Mudan	4 Cepat	3 Gratia	4 Sanost sequal	4 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Bak	3 Dikelola dengan balk	4
9/5/2023 19:11		\$1	SWASTA	KEPENILUAN	Sarget sesual	4 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesual	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Bak	3 Dikelola dengan baik	
9/5/2023 19:27		SMA	LANNYA	KEPEMILUAN	Sesua	3 Mudah	3 Cecat	3 Grate	4 Sesual	3 Kompelen	3 Sopan dan ramah	3 Bak	3 Diverbla dengan bak	4
9/5/2023 19:34		51	LARRYA	KEPEMLUAN	Sangat sesual	4 Sangat Mudah	4 Sangal ced		4 Sesuai	3 Sanget kompeten	4 Sangat sopen dan ramai		4 Dikelola dengan baik	
9/5/2023 20:18		SMA	LARROYA	KEPENEUAN	Sesual	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sepan	3 Kampeten	3 Sopen dan ramah	3 Bak	3 Berfungsi kurang maki	
9/5/2023 20:19		SI	LAMNYA	KEPEMILUAN	Sesue	3 Sangat Mudah	4 Sangat ces		4 Sesua	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Bak	3 Dikelpla dengan balk	
9/5/2023 21:16		51	LANNYA	KEPENILUAN	Seaux	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesual	3 Kompeten	3 Sangat sopen dan remail		Dikelola dengan baik     Dikelola dengan baik	-
9/5/2023 21:30		51	SWASTA	KEPEINLUAN	Sangat sesual	4 Sangat Mudah	4 Sangat ced		4 Sesual	3 Kompeten 3 Kompeten	3. Sopan dan ramah	3 Bak	3 Dikelola dengan balk 3 Dikelola dengan balk	
9/5/2023 21:30		AUS	WRAUSAHA	KEPEIN UAN	Sangat sesual	4 Sangat Mudah	4 Cepat	3 Gratis	4 Sangat sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sengal sopen dan ramal			- 1
9/5/2023 21:31		St	LAMNVA	KEPEMILUAN	Sesual	3 Mudah	3 Depat	3 Gratis	4 Sesuai	4 Sangar (Dropeser) 3 Kompeten	3 Socan dan ramah	4 Sangat cas.	4 Dikelola dengan balk	-
8/5/2023 21:39		SWA	IVRAUSANA	KEPENLUAN	Sesua	3 Sangat Mudah	4 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah 3 Sopan dan ramah	3 Bak	3 Diketola dengan balk	
9/5/2023 22:29		St	PNS	KEPENLUAN	Sesual	3 Sanget sluden 3 Sanget Mudah	4 Cepat	3 Gratis	4 Sesual	3 Kompeten 3 Kompeten			3 Dikelola dengan baik	- 3
	57 Perempuan	SMA	LATINYA	KEPEMLUAN							3 Sangat sopan dan ramat	4 Bak	3 Dikelola dengan balk	- 4
9/6/2023 8:53		SMA	LAMIYA	KEPENLUAN	Sangat sesual	4 Sanget Mudah	4 Sangat cer		4 Sangat sesusi	4 Sangat kompeten	4 Sopan dan ramah	3 Balk	3 Berfungsi kurang maki	
					Sangat sesual	4 Sangat Mudah	4 Cepat	3 Gratis	4 Sesual	3 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramal	4 Baix	<ol> <li>Berfungsrkurang mak</li> </ol>	1 3
9/6/2023 5:54		51	LANNYA	KEPEMILUAN	Sangat sesuai	4 Sangat Mudah	4 Sangat cep		4 Sanget sesual	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopen dan ramal	4 Sangat bak	4 Dikelbia dengan balk	4
9/8/2023 8:54		SI	PNS	KEPEMLUAN	Sanget sesual	4 Mudah	3 Sangat cer		4 Sesual	3 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramal	4 Bak	3 Dikelola dengan balk	4
9/5/2023 8:55		SMA	LAMNYA	KEPEMLUAN	Sangat sesual	4 Sengat Mudah	4 Sangat ces		4 Sangat sesual	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramal	4 Sangat balk	4 Dikelole dengan beik	4
9/5/2023 8:55		SMA	LANNYA	KEPEMLUAN	Sangat sesuai	4 Mudah	3 Cepat	3 Mursh	3 Sanget sesuei	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopen dan ramal		2 Dikelola dengan balk	4
	05 Perempuan	SMA	LABBIYA	KEREMLUAN	Sesual	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesusi	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Cukup	2 Tidek ada	2
9/6/2023 8:57		SMA	LAMINA	KEPEMLUAN	Sangat sesual	4 Sangat Mudah	4 Sanget cep		4 Sangat sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sopan dan ramah	3 Sangat baik	4 Dikelola dengan balk	4
9/6/2023 9:11		SMA	LABBYA	KEPEMLUAN	Sangat sesual	4 Sangat Mudah	4. Sangat cep		4 Sangat sesual	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopen dan ramal	4 Sangat balk	4 Diversia dengen baik	4
	39 Perempuan	SMA	LANNYA	KEPEMILUAN	Sangat sesual	4 Sangat Mudah	4 Sangat cep		4 Sangat sesuar	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopen dan ramat	4 Sangat bask	4 Dikelola dengan bak	4
9/6/2023 9:18		\$1	SWASTA	KEPEMLUAN	Sangat sesual	4 Sangat Mudah	4 Sangat ces	pat 4 Gratis	4 Sangat sesual	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopen dan ramal	4 Sangat balk	4 Dikelola dengan baik	4
9/6/2023 9:19	53 Perempuan	SMA	LANNYA	KEPEWILUAN	Sangat sesual	4 Sangat Mudah	4 Sangat deg	pat 4 Gratis	4 Sangat sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramal	4 Sangat bark	4 Dikelola dengan baik	4
9/8/2023 9:20	21 Perempuan	SMA	LANNYA	KEPEMLUAN	Sesual	3 Mudeh	3 Cepat	3 Murah	3 Sexual	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Cukup	2 Dikelola dengan balk	4
9/6/2023 9:34	24 Laki teki	82	LATRIYA	KEPEMAUAN	Sangat eesval	4 Sangal Wudah	4 Sanget ces	pat 4 Murah	3 Sargat sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramal	4 Sangat balk	4 Dikerbia dengan baik	4
TOTAL WLAIPE	RUNSUR					991	1010	970	1123	970	994	1012	944	1127
TOTAL WILAI SE	MUA UNSUR					9141								
OM PER UNSUR		ILAI PER UN SUR				291	1019	970	1121	970	994	1012	245	1127
	JUNILA	H RESPONDEN				297	257	257	257	297	267	297	297	297
	ell marine	1000		100 miles (6)	Marie Session	3.34	3.4	3.27	3.78	LL	33	3.41	3.18	3.79

SKOR KM TOTAL=	The state of the s	al Nilai Semua Uns esponden x Jml U	×	<u>100</u> 4	
		9141 297 X 9	x	25	
		9141 2637	×		
		86.66097838			
IILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (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	С	Kurang Baik	
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	В	Baik	
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik	