



LAPORAN SKM
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PEMERINTAH PROVINSI
KEPULAUAN RIAU

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.....	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil Pengolahan Data	15

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 agar 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. Lebih jauh, adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 diatas, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (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;
4. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
5. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 92 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta tata Kerja Perangkat Daerah.

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 Pemustaka yang telah diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau.

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 (SKM) dilakukan secara mandiri pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 9 (sembilan) unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau 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, keterampilan 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 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Agustus 2022	30

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemustaka) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 28.808 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 377 orang.

Table 1
Penentuan Sample Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
70	59	300	169	1600	310
75	63	320	175	1700	313
80	66	340	181	1800	317
85	70	360	186	1900	320
90	73	380	191	2000	322
95	76	400	196	2200	327
100	80	420	201	2400	331
110	86	440	205	2600	335
120	92	460	210	2800	338
130	97	480	214	3000	341
140	103	500	217	3500	346
150	108	550	226	4000	351
160	113	500	234	4500	354
170	118	540	242	5000	357
180	123	700	248	6000	361
190	127	750	254	7000	364
200	132	800	260	8000	367
210	136	850	265	9000	368
220	140	900	269	10000	370
230	144	950	274	15000	375
240	148	1000	278	20000	377
250	152	1100	285	30000	379
260	155	1200	291	40000	380
270	159	1300	297	50000	381
280	162	1400	302	75000	382
290	165	1500	306	100000	384

Tabel 2
Bobot Nilai

NO	Keterangan	Poin
1	Sangat mudah	4
2	Mudah	3
3	Tidak mudah	2
4	Sangat Tidak mudah	1

Tabel 3
Rekapitulasi Nilai SKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

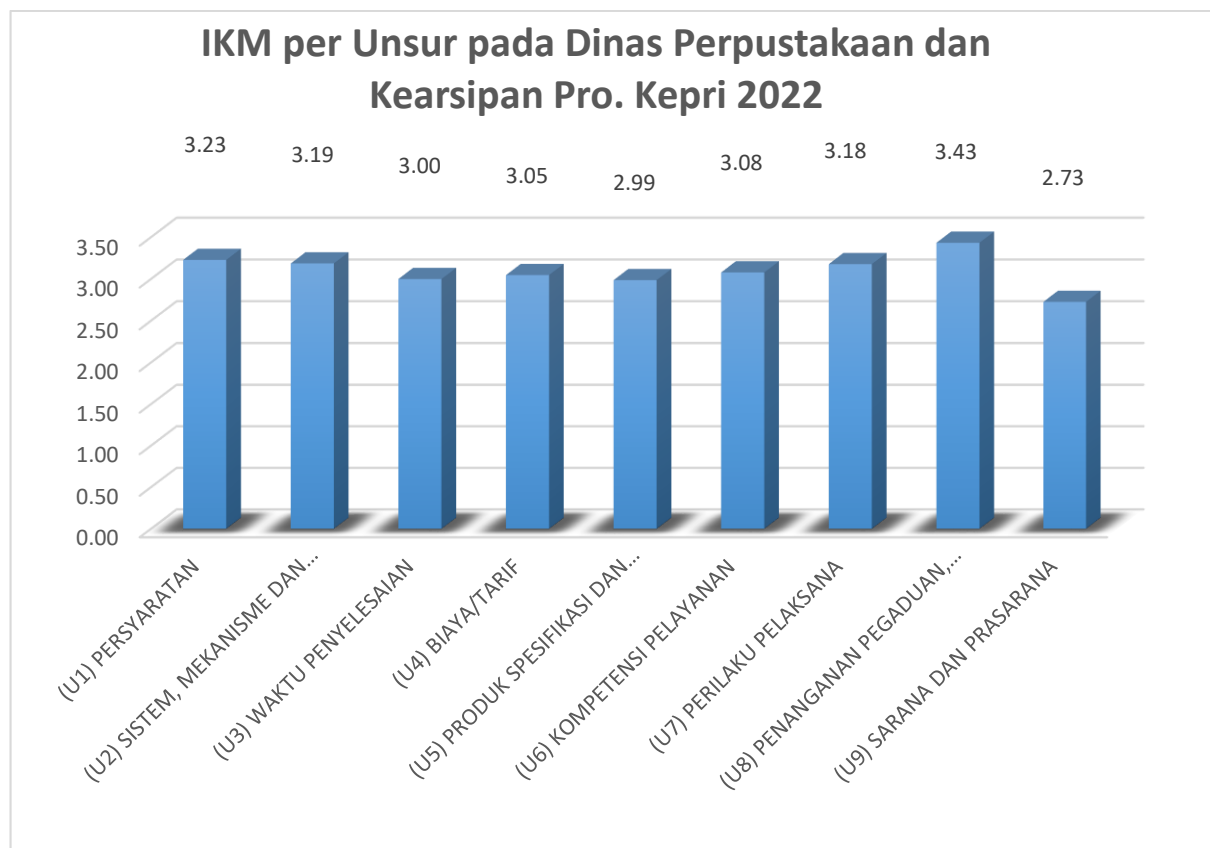
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 380 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	158	42 %
		PEREMPUAN	222	58 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0 %
		SLTP	4	1 %
		SLTA	203	53 %
		DIII	21	6 %
		SI	135	35 %
		S2	18	5 %
3	PEKERJAAN	PNS	52	14 %
		SWASTA	38	10 %
		MAHASISWA	199	52 %
		PELAJAR	36	9 %
		LAINNYA	55	14 %

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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,23	3,19	3.00	3,05	2,99	3,08	3,18	3,43	2,73
Kategori	B	B	C	B	C	B	B	B	C
IKM Unit Layanan	76,64 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Layanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu kualitas sarana dan prasarana (ruangan, buku, jaringan, komputer, perpustakaan, dll) yang mendapatkan nilai 2,73.
2. Selanjutnya Produk layanan yang mendapatkan nilai 2,99 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga waktu pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,43 dari unsur layanan, dan persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,23.

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. "Jaringan internet tidak stabil, menghambat pengunjung untuk membuat tugas kuliah maupun dalam pencarian informasi dalam pembelajaran".
2. "Koleksi kurang update, koleksi ditambah dengan tahun terbaru, minimal 10 tahun terakhir tahun terbit buku".
3. "Petugas pelayanan diterapkan 3S jangan acuh tak acuh, petugas selalu ngobrol sesama mereka dan tidak memperdulikan pengunjung".
4. "Ruangan tidak dingin karena AC banyak yang mati".

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

1. Jaringan internet yang tidak stabil, ini dikarenakan kapasitas bandwidth yang kecil dan pengguna internet banyak, maka jaringan internet tidak stabil.
2. Koleksi perpustakaan yang tidak update dikarenakan anggaran untuk pengadaan terbatas sehingga perpustakaan tidak dapat mengadakan bahan perpustakaan terbaru.
3. Petugas pelayanan yang terkesan tidak ramah dikarenakan kurangnya pendidikan etika pelayanan terhadap petugas.

4. Pendingin udara yang kurang maksimal untuk ruangan yang besar dikarenakan banyaknya pendingin udara yang sudah rusak dan tidak bisa diperbaiki dikarenakan anggaran pemeliharaan dan pengadaan yang terbatas.

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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Penambahan bandwith internet			V		Sekretariat
		Penambahan koleksi perpustakaan			V		Bidang Pembinaan Perpustakaan
		Penggantian Pendingin udara yang rusak			V		Sekretariat
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>Etika Pelayanan</i>			V		Bidang Pelayanan, Pelestarian Koleksi Perpustakaan dan Naskah Kuno

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk

melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tampak terjadi penurunan kepuasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau, namun penurunan tersebut diakibatkan metode perhitungan IKM pada tahun 2020 dan 2021 menggunakan metode yang berbeda yang dijelaskan sebagai berikut :

- ✚ Tahun 2020 pelaksanaan SKM menggunakan sample 160 orang sample dari 24.869 Populasi.
- ✚ Tahun 2021 pelaksanaan SKM menggunakan sample 248 orang sample dari 700 populasi.
- ✚ Sedangkan pada tahun 2022 menggunakan metode *Krejcie and Morgan* menggunakan 380 orang sample dari 28.261 populasi, sehingga penilaian SKM terdapat penurunan tingkat kepuasan pada Tahun 2022.

- ✚ Meskipun angka capaian IKM tahun 2022 turun dari tahun-tahun sebelumnya. Akan tetapi secara mutu dan kinerja pelayanan, IKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Prov. Kepri tetap pada kategori Baik

- ✚ Unsur perhitungan yang dihitung adalah 9 unsur yang sebelumnya adalah 12 unsur pertanyaan

- ✚ *Sample audience* dominan mahasiswa sehingga sample cenderung homogen dan memiliki kemungkinan dalam menjawab kusioner secara seragam (sama).

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Agustus 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 76,64. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau menunjukkan penurunan kepuasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022.
2. Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana perpustakaan dan Petugas Pelayanan yang lebih berkompenten.

Tanjungpinang, Oktober 2022

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**


HERRY ANDRIANTO, SE. MM.
Pembina Utama Muda
NIP. 19710619 200604 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Kegiatan survei ini dilakukan dengan mengacu pada Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, dimana yang menjadi dasar dalam menentukan kualitas pelayanan di Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau.

Mohon kesediaan bapak/ibu, sdr/i dan seluruh mhs/i, pelajar SD-SMU dan masyarakat secara umum untuk mengisi dan memilih jawaban sesuai dengan pilihan yang di sediakan, dengan pilihan jawaban dari sangat baik/bagus hingga tidak cukup/kurang.

IDENTITAS RESPONDEN

- Jenis Kelamin :
- Usia : tahun
- Pendidikan :
- Pekerjaan :
- Jenis Layanan : (dapat mengisi lebih dari satu layanan)

(Lingkari keterangan jawaban yang dipilih)

1. Layanan Sirkulasi
2. Layanan Pengaduan
3. Layanan Loker
4. Layanan Ruang otomasi
5. Layanan Ruang baca anak
6. Layanan Referensi
7. Layanan Ruang koleksi khusus
8. Layanan Internet/E-Book
9. Layanan ruang baca umum
10. Layanan audio/visual
11. Layanan ruang musholla
12. Layanan ruang laktasi
13. Layanan perpustakaan keliling

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PERPUSTAKAAN (*Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden*)

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara/i tentang persyaratan dalam pengurusan jenis pelayanan.
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
2. Bagaimana pemahaman bapak/ibu/saudara/i tentang prosedur pelayanan di unit layanan yang anda kunjungi
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara/i tentang jenis koleksi yang boleh dipinjam
 - a. Tidak cukup
 - b. Kurang
 - c. Cukup
 - d. Sangat cukup
4. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara/i tentang waktu dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
5. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara/i tentang kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar dengan hasil layanan yang diberikan.
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara/i tentang kompetensi/kemampuan petugas (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) dalam pelayanan.
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara/i tentang perilaku petugas (kesopanan dan keramahan) dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak sopan dan tidak ramah
 - b. Kurang sopan dan kurang ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan sangat ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik.
9. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara/i tentang kualitas sarana dan prasarana (ruangan, buku, jaringan, komputer, perpustakaan dll) yang tersedia
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik

Jika jawaban anda pada point a/b sarana apa yg di rasakan kurang (mohon untuk di tulis).....

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT														
No	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-Laki	27	S1	Honor	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Jaringan, buku, kurangnya stop kontak
2	Perempuan	25	S1	Perawat	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	Perempuan	37	D3	PNS	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
4	Perempuan	22	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	2	2	2	3	2	
5	Laki-Laki	44	S2	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
6	Laki-Laki	36	S1	Swasta	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
7	Perempuan	37	D3		4	4	3	3	3	4	4	4	2	
8	Laki-Laki	21	SMP	Swasta	4	2	3	4	4	4	4	4	4	Jaringan Internet dan buku
9	Perempuan	40	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	1	
10	Laki-Laki	45	SMA	ASN	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
11	Perempuan	31	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
12	Perempuan	36	D3	Honoror	4	4	3	3	3	4	4	4	2	
13	Laki-Laki	26	S1	Umum	2	3	3	3	2	3	3	2	2	
14	Laki-Laki	29	D3	PNS	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
15	Laki-Laki	30	S1		3	3	3	2	3	2	2	3	3	
16	Laki-Laki	24	SMA	swasta	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
17	Perempuan	18	SMA	Siswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
18	Perempuan	24	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
19	Laki-Laki	45	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	Laki-Laki	50	S2	ASN	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
21	Laki-Laki	23	SMA	Honoror	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
22	Perempuan	22	S1	pelayanan	4	4	3	4	4	4	4	4	2	
23	Laki-Laki	44	S1	Karyawan BUMN	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	Laki-Laki	45	SMA	Buruh harian lepas	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
25	Laki-Laki	27	S1	Honor	3	3	3	3	3	4	4	4	2	
26	Laki-Laki	27	S1	Dinas perpustakaan dan kearsipan	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
27	Perempuan	45	S1	PNS	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
28	Perempuan	26	S1	Pegawai	3	3	3	2	2	3	3	3	2	
29	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
30	Laki-Laki	23	SMA	mahasiswa	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
31	Perempuan	25	D3	Honor	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
32	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	3	4	2	
33	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
34	Perempuan	17	SMA	pelajar	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
35	Perempuan	27	S1	guru	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
36	Perempuan	19	S2	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
38	Perempuan	23	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
39	Perempuan	21	SMA	mahasiswi	3	2	3	2	2	3	2	3	2	
40	Laki-Laki	19	SMA	Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
41	Perempuan	17	SMA	pelajar	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
42	Perempuan	35	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
43	Perempuan	21	SMA	mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
44	Laki-Laki	18	SMA	Pelajar	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
45	Perempuan	43	S1	Asn	3	3	3	3	3	2	2	3	2	
46	Laki-Laki	27	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
47	Perempuan	21	SMA	mahasiswa	3	4	3	2	3	3	3	3	2	
48	Laki-Laki	22	SMA	Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
49	Perempuan	45	S2	PNS	3	2	3	2	2	2	3	2	2	
50	Laki-Laki	18	SMA	swasta	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
51	Laki-Laki	17	SMA	pelajar	2	2	3	2	3	3	4	4	2	
52	Perempuan	25	S1	ibu rumah tangga	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
53	Perempuan	17	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
54	Laki-Laki	32	S2	pengajar	3	4	3	3	3	4	3	4	2	
55	Perempuan	21	S1	mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
56	Perempuan	15	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	4	1	3	
57	Laki-Laki	20	SMA	mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
58	Perempuan	18	SMA	pelajar	3	3	3	2	3	3	4	1	3	
59	Perempuan	31	S1	Pengusaha	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
60	Perempuan	45	S1	ibu rumah tangga	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
61	Perempuan	22	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
62	Laki-Laki	31	S1	Honoror	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
63	Perempuan	46	D3	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	Perempuan	21	SMA	mahasiswa	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
65	Perempuan	16	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	2	4	2	
66	Perempuan	21	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	2	4	4	4	4	
67	Perempuan	16	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
68	Laki-Laki	29	S1	Honor	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
69	Perempuan	15	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
70	Laki-Laki	17	SMA	pelajar	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
71	Perempuan	16	SMA	pelajar	3	3	3	2	3	4	4	3	4	
72	Perempuan	11	SMP	pelajar	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
73	Laki-Laki	22	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
74	Laki-Laki	18	SMA	mahasiswa	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
75	Perempuan	23	SMA	mahasiswa	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
76	Laki-Laki	41	S2	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
77	Perempuan	21	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3	

78	Perempuan	51	D3	Pns	2	3	3	3	2	2	3	3	3
79	Perempuan	21	SMA	honorer	3	3	3	3	3	4	4	4	4
80	Perempuan	26	S2	Dosen	3	3	3	3	3	3	3	4	4
81	Laki-Laki	23	S1	Mahasiswa	3	2	3	3	3	3	3	4	2
82	Laki-Laki	39	S1	PNS	4	4	3	4	3	3	3	4	3
83	Laki-Laki	42	D3	ASN	3	3	3	3	3	3	3	4	3
84	Laki-Laki	34	S1	PNS	4	4	3	4	4	3	4	4	4
85	Perempuan	26	S1	Guru	3	3	3	3	3	3	3	4	3
86	Perempuan	29	S2	IRT	4	4	3	4	4	4	4	4	4
87	Perempuan	27	S1	Honorer	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	Perempuan	45	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	Perempuan	25	S1	BUMN	3	3	3	3	3	3	3	4	3
90	Perempuan	18	SMA	Pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	2
91	Laki-Laki	30	S1	Pns	4	4	3	4	4	4	4	4	4
92	Perempuan	40	SMA	Pns	2	2	3	3	3	3	2	2	2
93	Perempuan	25	S1	Phl	4	4	3	4	4	4	4	4	4
94	Perempuan	16	SMA	Sekolah	3	2	3	3	3	3	3	4	2
95	Perempuan	42	S2	ASN	3	3	3	3	3	4	4	4	3
96	Perempuan	46	S1	PNS	4	4	3	3	2	2	3	3	2
97	Perempuan	17	SMA	Pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4
98	Perempuan	17	SMA	Pelajar	3	4	3	3	3	4	4	4	3
99	Laki-Laki	39	D3	Ptt	3	3	3	3	3	4	4	4	2
100	Perempuan	39	SMA	ASN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
101	Perempuan	56	S1	Pns	3	3	3	2	3	2	2	2	2
102	Laki-Laki	36	S2	Asn	3	3	3	3	3	2	3	3	2
103	Laki-Laki	35	D3	PNS	4	4	3	3	3	2	3	3	3
104	Perempuan	42	S1	Pengusaha	4	4	3	4	4	4	4	4	4
105	Perempuan	26	SMA	Irt	4	4	3	4	4	4	4	4	4
106	Perempuan	38	S1		3	3	3	3	3	2	2	3	3
107	Perempuan	38	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	2	3	3
108	Perempuan	34	D3		3	3	3	3	3	2	3	3	3
109	Laki-Laki	24	SMA	Honorer	4	4	3	4	4	4	4	4	4
110	Laki-Laki	37	S2	Pns	4	4	3	4	4	4	4	4	4
111	Perempuan	48	D3	ASN	4	4	3	3	3	3	3	4	3
112	Laki-Laki	46	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	3
113	Perempuan	37	SMA	IRT	3	3	3	3	3	3	3	4	3
114	Perempuan	22	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	2	3	4	3
115	Laki-Laki	41	S2	ASN	3	3	3	3	3	3	3	4	3
116	Perempuan	26	S1	Honorer	3	3	3	3	3	3	3	4	2
117	Perempuan	18	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	Perempuan	19	D3	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	Perempuan	24	SMA	PNS	3	3	3	3	3	4	4	4	2
120	Perempuan	51	S1	PNS	3	3	3	3	2	2	3	3	2
121	Laki-Laki	47	D3	PNS	2	3	3	3	3	3	3	3	2
122	Perempuan	24	SMA	Honor	3	3	3	4	3	4	4	1	2
123	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
124	Perempuan	21	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
125	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	1	3	3	3	4	3
126	Perempuan	19	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
127	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	Perempuan	19	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
129	Perempuan	18	SMA	Honor	3	3	3	3	3	3	4	4	4
130	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	1	3	3	3	4	3
131	Laki-Laki	42	S1	ASN	3	4	3	3	4	3	3	3	4
132	Perempuan	22	SMA	THL	3	4	3	4	3	4	4	4	3
133	Perempuan	20	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	Perempuan	21	SMA	Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	3	3
135	Laki-Laki	24	SMA	Honorer	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	Laki-Laki	18	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	3
137	Perempuan	28	D3	IRT	3	3	3	4	3	4	4	4	3
138	Laki-Laki	21	SMA	Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	4	4	4
139	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	1	3	3	3	4	3
140	Laki-Laki	30	S1	Honorer	4	4	3	4	4	4	4	4	4
141	Perempuan	18	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
142	Perempuan	21	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	4
143	Perempuan	37	S1	PNS	3	3	3	3	2	2	2	3	1
144	Perempuan	18	SMA	magasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	4
145	Perempuan	19	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	1	3
146	Laki-Laki	47	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	Perempuan	17	SMA		3	3	3	3	3	3	3	4	4
148	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	2
149	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	1	3	3	3	4	3
150	Laki-Laki	17	SMA	mahasiswa	2	2	3	2	2	3	3	3	1
151	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	2
152	Laki-Laki	52	S1	Honorer	4	4	3	4	3	3	3	4	4
153	Perempuan	19	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
154	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	Perempuan	21	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	3	1	3	3	3
156	Laki-Laki	21	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
157	Perempuan	19	S1	Mahasiswa	4	3	3	4	3	4	3	4	4
158	Perempuan	29	SMA	mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	4	3
159	Perempuan	21	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
160	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	2
161	Laki-Laki	40	S2	Pns	3	3	3	3	4	4	4	4	3
162	Perempuan	19	S1	Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	4	4	3
163	Perempuan	21	SMA	mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	4	3
164	Laki-Laki	30	SMA	Swasta	2	2	3	2	1	1	1	2	1
165	Perempuan	21	SMA	mahasiwa	3	3	3	3	3	3	3	1	2
166	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	3
167	Laki-Laki	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	2
168	Perempuan	29	D3	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3

169	Perempuan	21	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3
170	Laki-Laki	20	S1	Mahasiswa	3	3	3	2	3	2	3	1
171	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	2	2	2
172	Laki-Laki	22	SMA	Honorar	3	3	3	3	3	4	4	4
173	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	3
174	Perempuan	18	SMA	mahasiswa	2	2	3	3	3	3	4	3
175	Perempuan	19	S1	Mahasiswa	4	4	3	3	3	3	3	3
176	Perempuan	18	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3
177	Perempuan	18	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	3
178	Laki-Laki	31	S2	Dosen	4	4	3	3	2	3	4	3
179	Laki-Laki	18	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3
180	Perempuan	20	SMA	mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3
181	Perempuan	19	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	2
182	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	2	2	2	2	1
183	Perempuan	50	S1	Asn	3	3	3	3	1	2	3	2
184	Laki-Laki	33	S1	Staf	3	3	3	2	3	3	3	2
185	Laki-Laki	32	S2	dosen	3	3	3	3	3	3	3	2
186	Perempuan	25	S2	Dosen	3	3	3	3	3	2	3	3
187	Perempuan	44	SMA	Thl	4	4	4	4	4	3	4	3
188	Perempuan	18	S1	Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4
189	Laki-Laki	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	2	2	2	2	1
190	Laki-Laki	31	S2	dosen	4	3	3	3	3	3	4	2
191	Laki-Laki	22	SMA	Honorar	3	3	3	4	3	3	4	3
192	Laki-Laki	23	SMA	mahasiswa	4	4	3	3	3	3	4	4
193	Perempuan	19	S1	Mahasiswa	4	4	3	3	3	3	4	3
194	Laki-Laki	22	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	3	2
195	Laki-Laki	25	D3	Pns	3	3	3	2	2	2	2	1
196	Perempuan	30	S2	dosen	4	4	3	4	3	4	4	4
197	Perempuan	47	S2	IRT	3	3	3	3	3	2	3	2
198	Perempuan	23	SMA	Mahasiswa	3	3	3	1	3	3	2	2
199	Laki-Laki	23	SMA	Mahasiswa	3	3	3	2	2	2	2	1
200	Laki-Laki	22	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	3	2
201	Perempuan	22	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	2	4
202	Laki-Laki	23	S1	Swasta	3	3	3	2	2	2	2	1
203	Perempuan	21	S1	Mahasiswa	3	3	3	2	3	3	3	3
204	Perempuan	19	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	2
205	Perempuan	23	SMA	Mahasiswa	3	3	3	4	4	4	4	3
206	Laki-Laki	18	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3
207	Perempuan	48	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	3	4	4
208	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	4	3	3	2	3	2	2	2
209	Perempuan	51	S1	ASN	3	3	3	2	1	2	2	1
210	Laki-Laki	30	SMA	Honorar	4	3	3	4	3	3	4	3
211	Perempuan	51	S1	ASN	3	3	3	3	3	3	4	3
212	Perempuan	20	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3
213	Perempuan	20	S1		3	3	3	2	3	3	3	1
214	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	2	2	2	1
215	Perempuan	32	S1	Honorar	3	3	3	3	4	4	3	2
216	Perempuan	19	SMA	mahasiswa	4	4	4	3	3	3	4	3
217	Perempuan	20	S1	swasta	2	2	3	2	2	2	2	2
218	Laki-Laki	24	SMA	Swasta	3	3	3	3	3	3	4	2
219	Perempuan	21	S1	Swasta	3	3	3	3	2	3	4	2
220	Perempuan	19	SMA	mahasiswa	4	4	3	4	3	3	4	3
221	Laki-Laki	26	SMA	Honor	4	4	4	4	4	4	4	4
222	Perempuan	21	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3
223	Perempuan	30	SMA	Swasta	3	2	3	2	1	2	3	2
224	Perempuan	25	S1	Swasta	4	4	3	4	3	4	4	4
225	Perempuan	35	S1	pns	3	3	3	2	3	1	1	2
226	Perempuan	22	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3
227	Laki-Laki	26	S1	pns	2	2	3	2	2	2	3	1
228	Perempuan	32	S1	THL	3	3	3	3	3	3	4	2
229	Laki-Laki	29	D3	Honorar	3	3	3	4	3	3	4	3
230	Laki-Laki	30	S2	Pegawai	3	3	3	2	2	3	3	1
231	Laki-Laki	28	S1	Honorar	3	3	3	3	3	4	4	3
232	Laki-Laki	30	SMA	Honorar	3	3	3	4	3	4	4	4
233	Perempuan	24	SMA	Honorar	3	4	3	1	3	4	4	1
234	Laki-Laki	40	S1	Swasta	3	4	3	4	3	2	3	2
235	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	4	4	3	3	3	3	4	3
236	Laki-Laki	27	S1		3	3	3	3	3	3	4	3
237	Perempuan	20	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3
238	Perempuan	26	SMA	Honor	4	4	3	4	3	4	4	4
239	Laki-Laki	28	SMA	Wirawasta	3	3	3	3	3	2	3	3
240	Laki-Laki	22	S1	-	4	3	3	2	3	3	4	3
241	Perempuan	29	D3	PNS	3	3	3	2	2	2	1	2
242	Laki-Laki	23	S1	Mahasiswa	4	3	3	3	4	3	4	3
243	Perempuan	20	SMA	Mahasiswi	2	2	3	1	1	1	1	2
244	Perempuan	39	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	4	2
245	Perempuan	25	SMA		3	3	3	3	2	3	3	2
246	Perempuan	38	D3	Honor	4	3	3	3	3	4	4	3
247	Perempuan	30	S1	Guru	3	3	3	3	3	2	3	2
248	Perempuan	25	SMA	mahasiswa	4	4	3	4	2	4	4	4
249	Perempuan	21	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	2
250	Laki-Laki	25	SMA	mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4
251	Perempuan	24	SMA	mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4
252	Laki-Laki	21	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	2
253	Laki-Laki	22	SMA	mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4
254	Perempuan	24	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3
255	Perempuan	22	S1	mahasiswa	3	4	3	4	4	4	4	4
256	Laki-Laki	18	SMA	Mahasiswa	4	4	3	3	3	3	3	2
257	Laki-Laki	24	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	2
258	Laki-Laki	16	SMA		3	3	3	3	2	3	4	3
259	Laki-Laki	27	S1	Umum	3	3	3	3	3	3	4	3
260	Perempuan	19	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	3	2	4	2
261	Laki-Laki	22	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3
262	Laki-Laki	17	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	2	4	2

263	Perempuan	19	S1	Umum	3	3	3	4	3	3	3	3	2
264	Perempuan	16	SMA	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4
265	Laki-Laki	17	SMA	pelajar	4	3	3	4	3	4	4	3	4
266	Perempuan	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	2	3	3
267	Perempuan	20	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	1
268	Perempuan	17	SMA	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4
269	Perempuan	17	SMA	pelajar	4	4	3	4	3	4	4	4	4
270	Perempuan	20	S1	Mahasiswa	4	2	3	3	3	3	3	3	1
271	Perempuan	17	SMA		4	4	3	4	4	4	4	4	4
272	Laki-Laki	36	S2	dosen	4	4	3	4	4	4	4	4	4
273	Perempuan	24	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
274	Laki-Laki	29	S1	swasta	4	4	3	4	3	4	4	4	4
275	Perempuan	23	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
276	Perempuan	16	SMA	pelajar	3	4	3	4	4	4	4	4	4
277	Perempuan	22	S1	Mahasiswa	3	3	3	4	4	4	3	4	3
278	Laki-Laki	29	S1	swasta	4	3	3	4	3	4	4	4	4
279	Perempuan	21	SMA	Swasta	4	4	3	4	3	4	4	4	4
280	Perempuan	27	S1	swasta	4	4	3	4	3	3	4	3	4
281	Perempuan	26	S1	Umum	4	4	3	4	3	4	4	4	4
282	Laki-Laki	18	SMA	mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
283	Laki-Laki	27	S1	Umum	4	4	3	4	2	4	4	4	2
284	Perempuan	17	SMA	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4
285	Laki-Laki	42	S1	pns	4	4	3	4	4	4	4	4	4
286	Perempuan	23	SMA	mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	4
287	Perempuan	18	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
288	Perempuan	17	SMA	pelajar	4	3	3	4	4	4	4	4	4
289	Perempuan	18	SMA	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4
290	Laki-Laki	22	S1	Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	3	2	2
291	Laki-Laki	22	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	3	2	2
292	Laki-Laki	20	SMA	Pelajar	3	3	3	3	2	3	3	2	2
293	Laki-Laki	22	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	2	2
294	Laki-Laki	21	S1	Mahasiswa	3	3	3	2	2	2	3	2	2
295	Perempuan	25	S1	Honorir	3	3	3	3	3	3	4	2	2
296	Perempuan	22	S1	Mahasiswa	3	3	3	2	2	3	3	2	2
297	Perempuan	20	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	4	4	2
298	Laki-Laki	27	D3		3	3	3	2	2	3	2	2	2
299	Perempuan	21	SMA	Honor	3	3	3	3	3	3	3	4	3
300	Perempuan	23	S1	Mahasiswa	2	2	3	3	3	3	3	3	2
301	Perempuan	22	SMA	mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3
302	Laki-Laki	16	SMA	Pelajar	3	3	3	4	3	3	3	4	2
303	Perempuan	23	SMA	swasta	3	3	3	4	3	3	4	3	3
304	Perempuan	19	SMA	mahasiswa	4	4	3	3	3	3	4	4	3
305	Perempuan	16	SMA	Pelajar	3	3	3	3	2	2	3	2	2
306	Laki-Laki	17	SMA	pelajar	2	3	3	2	3	2	3	3	3
307	Perempuan	21	S1	Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4

308	Perempuan	23	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	2	
309	Laki-Laki	24	SMA	mahasiswa	4	4	3	3	3	3	4	4	
310	Perempuan	19	S1	Mahasiswa	4	3	3	4	3	3	4	3	
311	Perempuan	22	SMA	mahasiswa	4	4	3	3	3	4	4	3	
312	Perempuan	19	S1	Honor	4	3	3	3	3	4	4	4	
313	Laki-Laki	19	SMA	mahasiswa	3	4	3	4	3	4	3	3	
314	Perempuan	27	SMA	Ibu rumah tangga	3	4	3	3	4	3	3	3	
315	Perempuan	23	SMA	mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	
316	Laki-Laki	17	SMA	Pelajar	4	3	3	2	3	2	2	4	
317	Laki-Laki	32	S1	a	4	4	3	4	4	4	4	4	
318	Perempuan	15	SMP	Pelajar	4	4	3	2	3	2	2	4	
319	Laki-Laki	16	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	2	
320	Perempuan	32	S2	Dosen	3	3	3	3	3	3	3	3	
321	Perempuan	22	SMA	mahasiswa	4	3	3	4	4	4	4	4	
322	Laki-Laki	20	SMA	swasta	3	3	3	3	2	3	3	3	
323	Laki-Laki	28	S1	Swasta	3	4	3	4	3	4	4	3	
324	Perempuan	20	S1	Mahasiswa	4	3	3	4	3	3	4	3	
325	Perempuan	32	S1	IRT	3	2	3	3	3	3	3	4	
326	Laki-Laki	25	S1	a	4	4	3	3	4	3	3	4	
327	Laki-Laki	31	S1	ASN	4	4	3	3	3	4	4	3	
328	Perempuan	17	SMA	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	
329	Perempuan	29	S1	Guru	4	4	3	3	4	3	3	4	
330	Laki-Laki	26	S1	guru	4	4	3	4	4	4	4	4	
331	Laki-Laki	24	S1	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	3	
332	Perempuan	19	SMA	mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	
333	Laki-Laki	21	SMA	mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	
334	Perempuan	22	S1	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	
335	Perempuan	17	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	
336	Perempuan	21	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	
337	Perempuan	15	SMP	Pelajar	3	3	3	3	3	3	3	4	
338	Laki-Laki	27	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	
339	Laki-Laki	18	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	
340	Laki-Laki	29	SMA	mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3	
341	Laki-Laki	30	S1	PNS	3	2	3	1	1	1	2	3	
342	Laki-Laki	26	S1	SWASTA	2	2	3	2	2	2	2	3	
343	Laki-Laki	20	SMA	Mahasiswa	2	2	3	2	2	2	2	3	
344	Laki-Laki	35	S2	DOSEN	3	2	3	2	2	2	2	4	
345	Laki-Laki	17	SMA	PELAJAR	2	2	3	2	2	2	2	2	
346	Laki-Laki	18	SMA	mahasiswa	2	2	3	2	2	2	2	2	
347	Laki-Laki	30	S1	PNS	3	2	3	3	2	3	3	3	
348	Laki-Laki	25	S1	Guru	3	3	3	2	2	2	2	2	
349	Laki-Laki	30	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	
350	Laki-Laki	36	S2	DOSEN	3	2	3	2	1	3	3	3	
351	Laki-Laki	23	S1	Mahasiswa	3	2	3	2	2	3	3	4	
352	Laki-Laki	35	S1	Guru	3	3	3	2	2	3	3	4	
353	Perempuan	30	S1	Guru	3	3	3	3	3	3	3	2	
354	Laki-Laki	21	SMA	Mahasiswa	3	3	3	2	2	2	2	3	
355	Laki-Laki	25	SMA	Swasta	3	3	3	2	1	2	2	3	
356	Laki-Laki	28	S1	Swasta	3	3	3	3	2	2	2	2	
357	Laki-Laki	38	S1	Swasta	3	3	3	2	2	3	3	3	
358	Laki-Laki	35	S2	SWASTA	3	2	3	3	2	3	3	4	
359	Laki-Laki	21	SMA	Mahasiswa	3	3	3	2	3	2	2	2	
360	Laki-Laki	22	SMA	Mahasiswa	3	2	3	2	2	2	2	3	
361	Laki-Laki	33	S2	Dosen	3	3	3	3	2	3	3	3	
362	Laki-Laki	22	SMA	Mahasiswa	3	3	3	2	2	3	3	4	
363	Laki-Laki	40	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	
364	Laki-Laki	23	SMA	Mahasiswa	2	2	3	2	2	3	3	4	
365	Laki-Laki	22	SMA	Mahasiswa	3	2	3	3	3	3	3	4	
366	Laki-Laki	40	S1	Swasta	3	3	3	2	2	2	2	2	
367	Laki-Laki	26	S1	HONOR	3	3	3	2	2	3	3	3	
368	Perempuan	29	S1	Umum	3	3	3	3	2	3	3	3	
369	Perempuan	40	SMA	Swasta	3	3	3	2	2	2	2	3	
370	Laki-Laki	19	S1	Mahasiswa	3	3	3	2	3	2	2	2	
371	Laki-Laki	22	SMA	PELAJAR	2	2	3	2	2	2	2	3	
372	Perempuan	30	S1	Pegawai	3	3	3	2	2	3	4	3	
373	Laki-Laki	34	S1	Pegawai	3	3	3	3	2	3	3	3	
374	Laki-Laki	38	S1	Swasta	3	3	3	2	4	3	3	3	
375	Laki-Laki	23	SMA	Mahasiswa	3	2	3	2	2	2	3	3	
376	Perempuan	35	SMA	Swasta	3	3	3	2	2	3	3	4	
377	Laki-Laki	50	S1	Dosen	3	3	3	3	3	3	3	3	
378	Laki-Laki	20	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	
379	Laki-Laki	42	S2	Dosen	3	3	3	4	4	3	3	3	
380	Perempuan	26	S1	IRT	3	3	3	3	3	3	3	3	
Jumlah					1227	1211	1140	1158	1135	1170	1208	1305	1036
Nilai rata-rata per unsur					3.23	3.19	3.00	3.05	2.99	3.08	3.18	3.43	2.73
Nilai rata-rata tertimbang					0.36	0.35	0.33	0.34	0.33	0.34	0.35	0.38	0.30
SKM Pelayanan					8.88	8.76	8.25	8.38	8.21	8.47	8.74	9.44	7.50

76.64