



Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Bintan

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Tahun 2024

KOMISI PEMILIHAN UMUM
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GRAFIK.....	iv
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
2.6 Metode Pengolahan Data dan Analisis	7
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Kriteria Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	12
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	22
4.3 Tren Nilai SKM	24
BAB V	25
KESIMPULAN	25
LAMPIRAN.....	26
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Waktu Pelaksanaan Kegiatan	5
Tabel 2.2. Sampel Morgan dan Krejcie	6
Tabel 2.3. Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	7
Tabel 3.1. Jenis Kelamin Responden.....	8
Tabel 3.2. Tingkat Pendidikan Responden.....	9
Tabel 3.3. Pekerjaan Responden	10
Tabel 3.4. Jenis Layanan yang Diterima	11
Tabel 3.5. Detail Nilai SKM Per Unsur	12
Tabel 4.1. Indikator Persyaratan.....	13
Tabel 4.2. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan	14
Tabel 4.3. Indikator Kecepatan Waktu	15
Tabel 4.4. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif	16
Tabel 4.5. Indikator Kesesuaian Produk Layanan	17
Tabel 4.6. Indikator Kesigapan Petugas	18
Tabel 4.7. Indikator Kesesuaian Kompetensi Petugas	19
Tabel 4.8. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana	20
Tabel 4.9. Indikator Penanganan Pengaduan	21
Tabel 4.10. Nilai Rata-Rata Hasil SKM.....	21
Tabel 4.11. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM	21

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1. Jenis Kelamin Responden	8
Grafik 3.2. Tingkat Pendidikan Responden	9
Grafik 3.3. Pekerjaan Responden.....	10
Grafik 3.4. Nilai SKM Per Unsur	12
Grafik 4.1. Indikator Persyaratan.....	13
Grafik 4.2. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan	14
Grafik 4.3. Indikator Kecepatan Waktu	15
Grafik 4.4. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif	16
Grafik 4.5. Indikator Kesesuaian Produk Layanan	17
Grafik 4.6. Indikator Kesigapan Petugas	18
Grafik 4.7. Indikator Kesesuaian Kompetensi Petugas	19
Grafik 4.8. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana	20
Grafik 4.9. Indikator Penanganan Pengaduan	21

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 Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bintan, 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 Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan.

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 Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan adalah seluruh Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesioner elektronik (e-survei) dengan link : <https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakat2024Sem1> yang disebarakan 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 Komisi Pemilihan Umum kabupaten Bintan 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 melalui media elektronik yang dibagikan kepada pengguna layanan saat jam layanan berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap langsung melalui *google form*. 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 6 (enam) bulan mulai dari Januari 2024 sampai dengan Juni 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 9 (sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2024
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2024

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan di Kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan di periode Januari – Juni 2023, maka populasi penerima layanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 360 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 186 orang.

Tabel 2.2. Sampel Morgan dan Krejcie

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

2.6 Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisis data untuk menentukan Persepsi Kualitas Pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan disajikan dalam bentuk scoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan Persepsi Kualitas Pelayanan atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 1 - 4. Skala indeks persepsi korupsi antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan SANGAT BAIK.

Tabel 2.3. Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval 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

3.1. Kriteria Responden SKM

Pelaksanaan survei secara mandiri pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan terhadap pengguna layanan yang mendapat layanan secara langsung dari Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan. Pengguna layanan mengakses google form dengan link <https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakat2024Sem1>. Adapun data responden pada form kuesioner survei secara mandiri Survei Kepuasan Masyarakat terdiri atas :

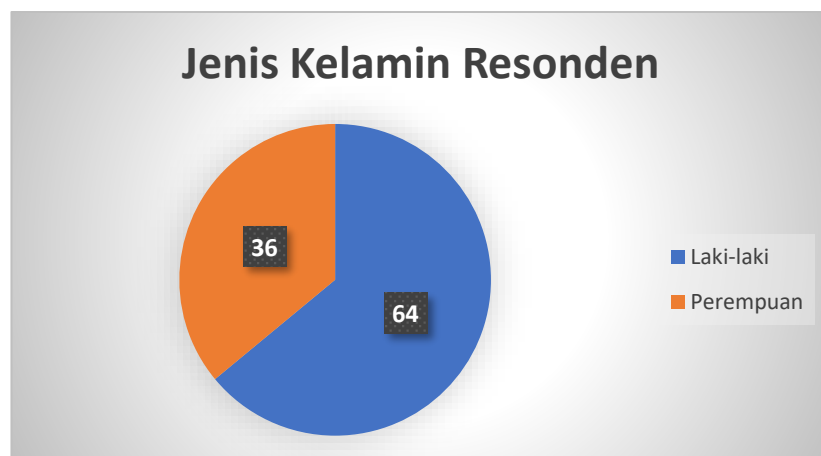
1. Jenis Kelamin

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran total pengguna layanan yang mengisi survei sebanyak 186 responden, dimana pengguna layanan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 119 orang atau 64% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 67 orang atau 36%.

Tabel 3.1. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	119	64
2	Perempuan	67	36
Jumlah		186	100

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Grafik 3.1 Jenis Kelamin Responden

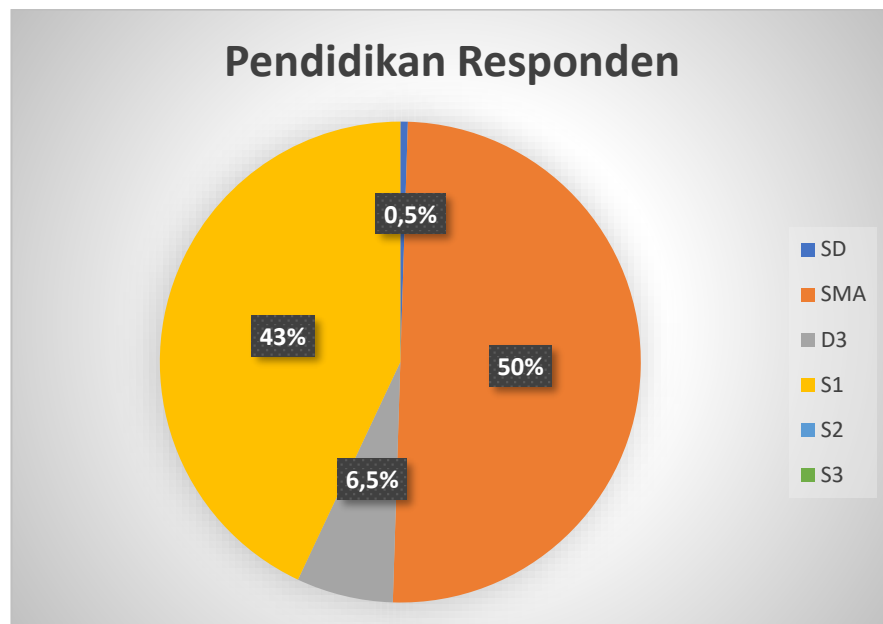
2. Pendidikan

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari latar pendidikan, pengakses layanan di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan mayoritas berpendidikan sarjana SMA yaitu sebanyak 93 orang atau 50%.

Tabel 3.2. Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SD	1	0,5
2	SMP	0	0
3	SMA	93	50
4	D3	12	6,5
5	S1	80	43
6	S2	0	0
7	S3	0	0
Jumlah		186	100

Berdasarkan table tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Grafik 3.2. Tingkat Pendidikan Responden

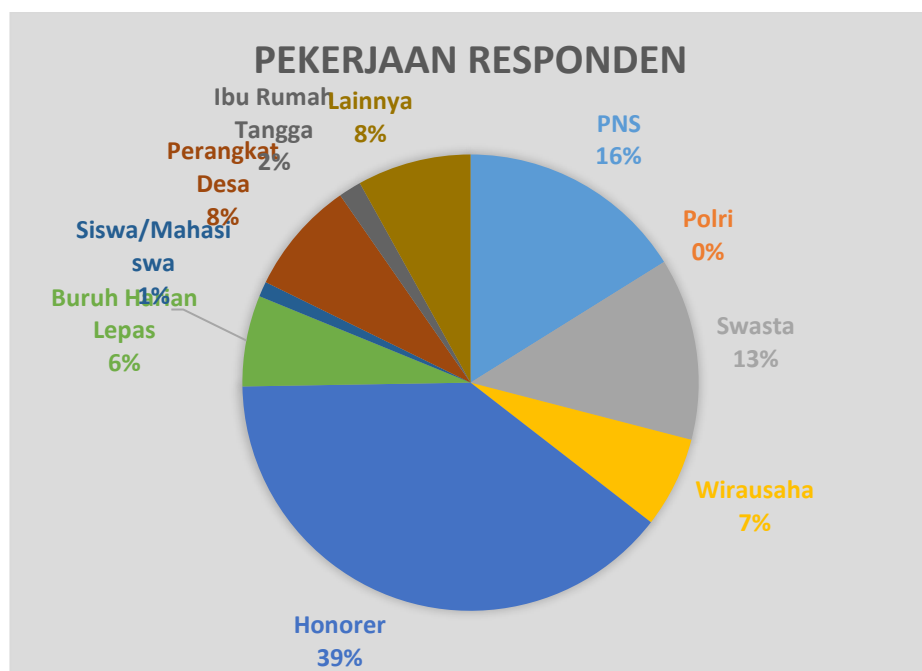
3. Pekerjaan

Dari sisi pekerjaan responden pengguna layanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan sebagian besar berprofesi sebagai PNS. Data pekerjaan responden disajikan dalam table berikut ini :

Tabel 3.3. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS	30	16
2	Polri	0	0
3	Swasta	24	13
4	Wirausaha	12	7
5	Honoror	73	39
6	Buruh Harian Lepas	12	6
7	Siswa/Mahasiswa	2	1
8	Perangkat Desa	15	8
9	Ibu Rumah Tangga	3	2
10	Lainnya	15	8
Jumlah		186	100

Berdasarkan table di atas secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Grafik 3.3. Pekerjaan Responden

4. Jenis Layanan yang Diterima

Ada berbagai jenis layanan yang diterima oleh reponden. Dari hasil survei yang telah dilakukan sebagian besar responden menggunakan layanan Data Pemilih pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan yaitu sebanyak 112 orang atau sebesar 60,2 %. Jenis layanan yang diterima disajikan dalam table di bawah ini :

Tabel 3.4. Jenis Layanan yang diterima

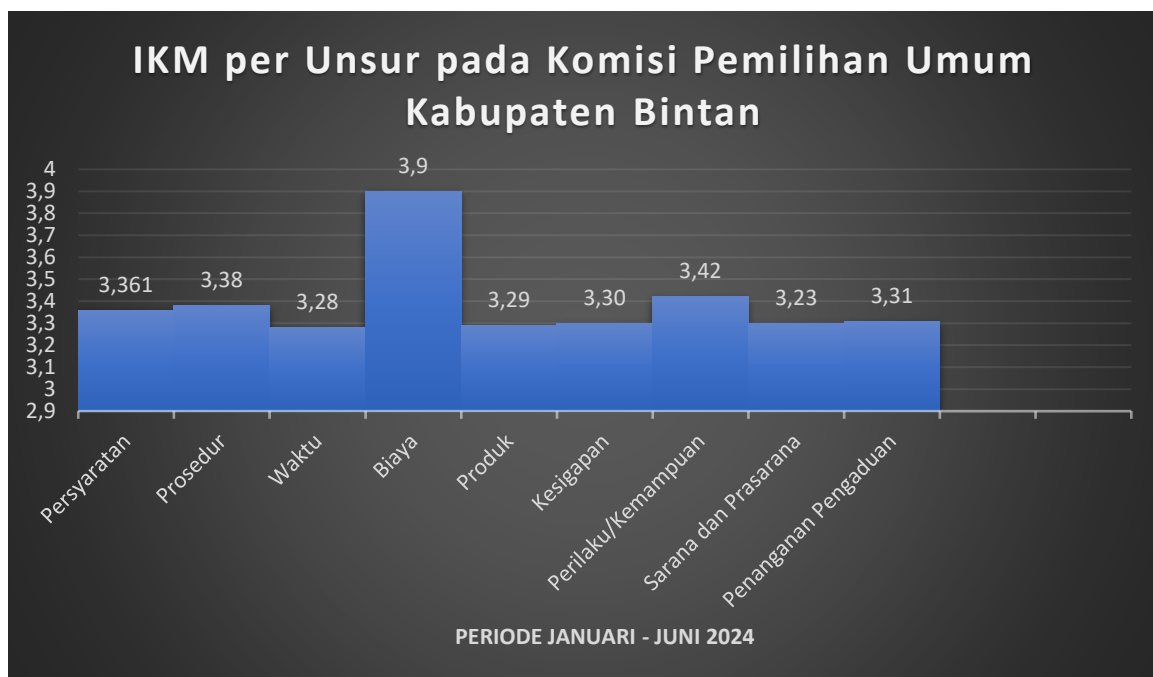
No	Jenis Layanan	Frekuensi	%
1	Layanan Data Pemilih	112	60,2
2	Permohonan Informasi	11	5,9
3	Konsultasi Kepemiluan	20	10,8
4	Sumber Daya Manusia	5	2,7
5	Pengadaan Barangdan Jasa	2	1,1
6	Jaringan Dokumnetasi dan Informasi Hukum (JDIH)	2	1,1
7	Kunjungan Rumah Pintar Pemilu (RPP)	2	1,1
8	Audiensi	0	0
9	Sosialisasi	18	9,7
10	Pengaduan Masyarakat	5	2,7
11	Pengelolaan Anggaran dan BMN	6	3,2
12	Pengawasan	3	1,5
Jumlah		186	100

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM per unsur layanan dijelaskan pada table dibawah ini :

Tabel 3.5. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,36	3,38	3,28	3,90	3,29	3,30	3,42	3,30	3,31
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,75 (B atau Baik)								



Grafik 3.4. Nilai SKM Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Hasil Survei

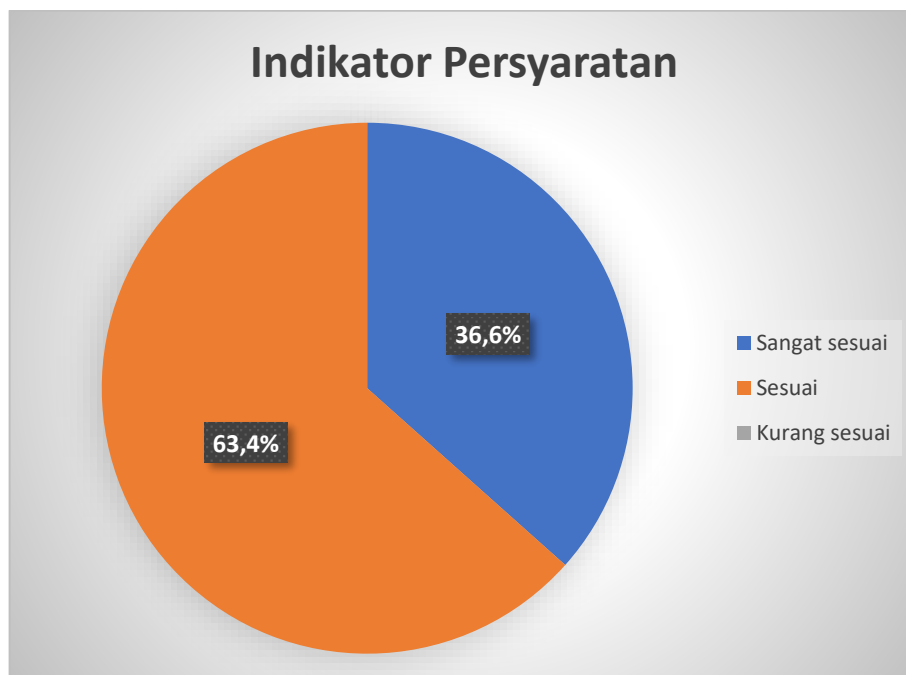
a. Indikator Persyaratan Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Persyaratan Pelayanan menunjukkan hasil 63,4% responden menyatakan sesuai, berarti dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan sesuai dengan yang diinformasikan.

Tabel 4.1. Indikator Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat sesuai	4	68	36,6
2	Sesuai	3	118	63,4
3	Kurang sesuai	2	0	0
4	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			186	100

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 4.1. Indikator Persyaratan

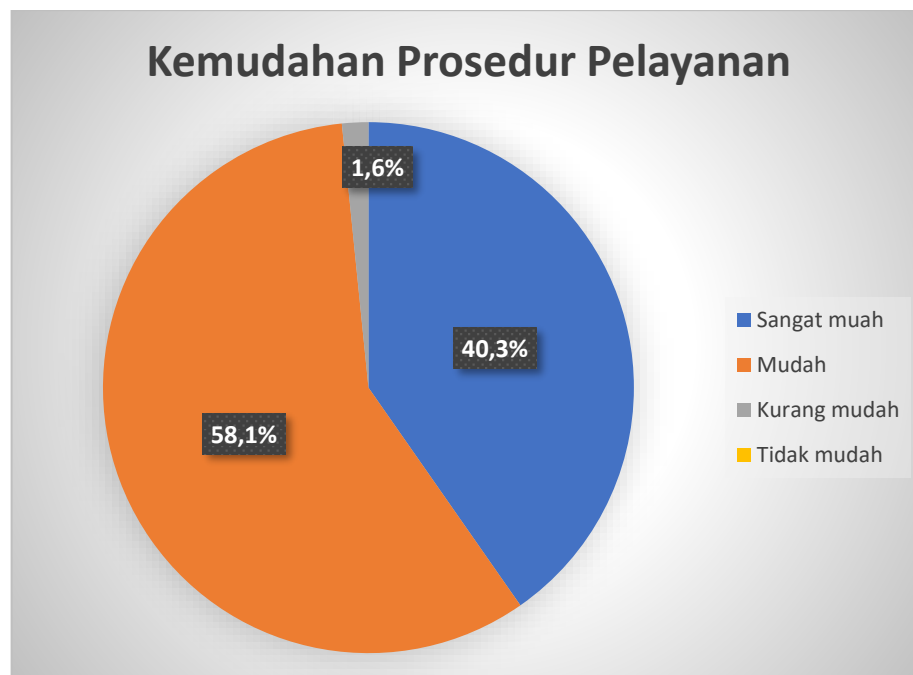
b. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kemudahan prosedur pelayanan menunjukkan hasil sangat mudah, berarti dapat disimpulkan informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan.

Tabel 4.2. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat mudah	4	75	40,3
2	Mudah	3	108	58,1
3	Kurang mudah	2	3	1,6
4	Tidak mudah	1	0	0
Jumlah			186	100

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Tabel 4.2. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

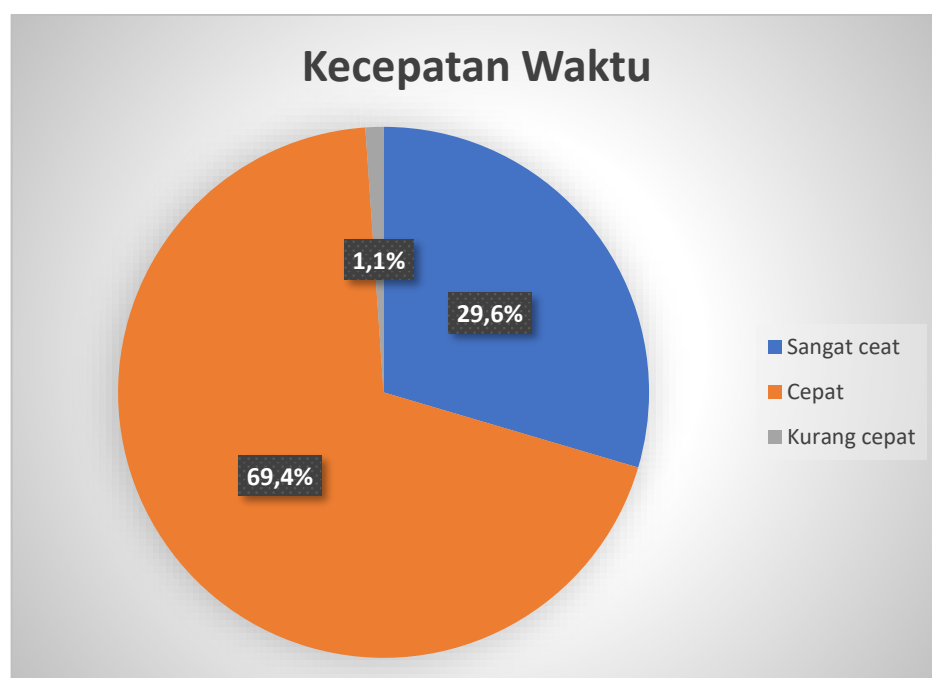
c. Indikator Kecepatan Waktu

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kecepatan waktu menunjukkan hasil cepat, berarti dapat disimpulkan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan.

Tabel 4.3. Indikator Kecepatan Waktu

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat cepat	4	55	29,6
2	Cepat	3	129	69,4
3	Kurang cepat	2	2	1,1
4	Tidak cepat	1	0	0
Jumlah			186	100

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 4.3. Indikator Kecepatan Waktu

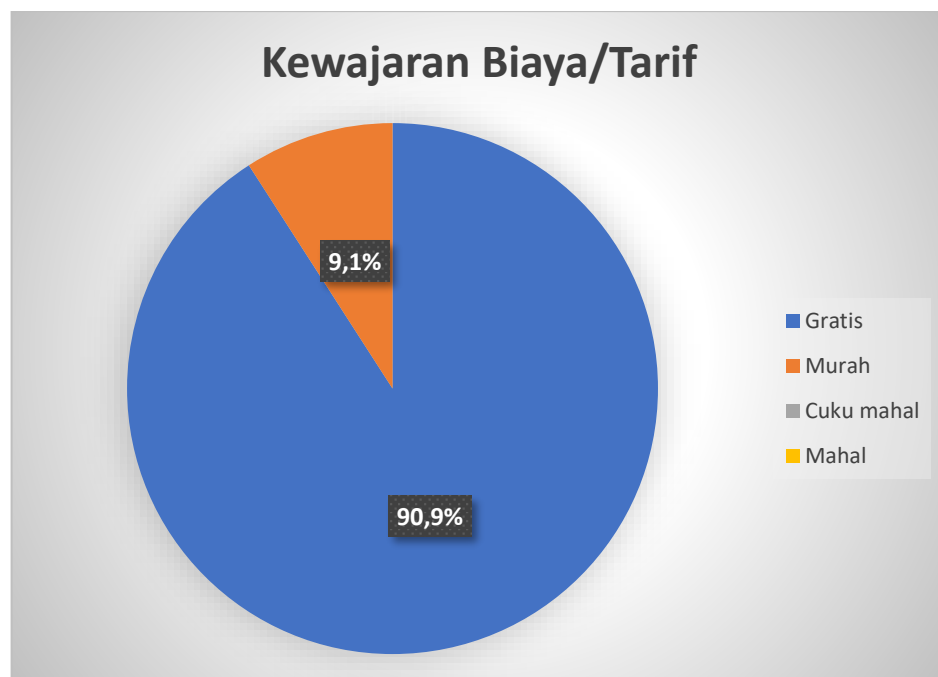
d. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kewajaran biaya/tarif menunjukkan hasil gratis. Namun ada responden yang mengisi biaya pelayanan dengan membayar.

Tabel 4.4. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Gratis	4	169	90,9
2	Murah	3	17	9,1
3	Cukup mahal	2	0	0
4	Sangat mahal	1	0	0
Jumlah			186	100

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 4.4. Indikator Kewajaran Biaya/Tarif

e. Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan

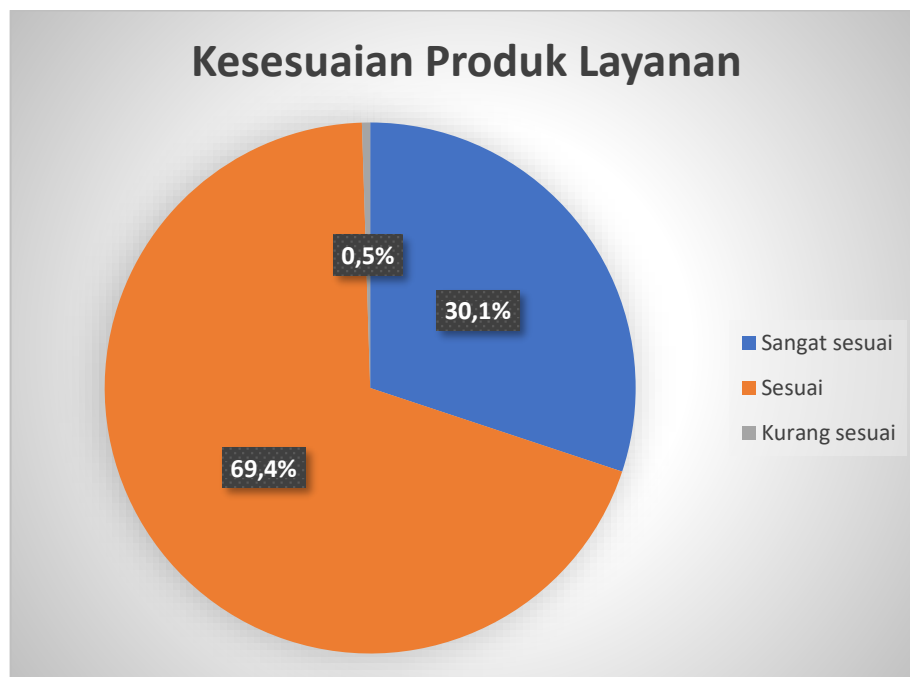
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian produk pelayanan menunjukkan hasil sangat sesuai, berarti dapat disimpulkan hasil pelayanan yang diberikan

dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 4.5. Indikator Kesesuaian Produk Layanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat sesuai	4	56	30,1
2	Sesuai	3	129	69,4
3	Kurang sesuai	2	1	0,5
4	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			186	100

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 4.5. Indikator Kesesuaian Produk Layanan

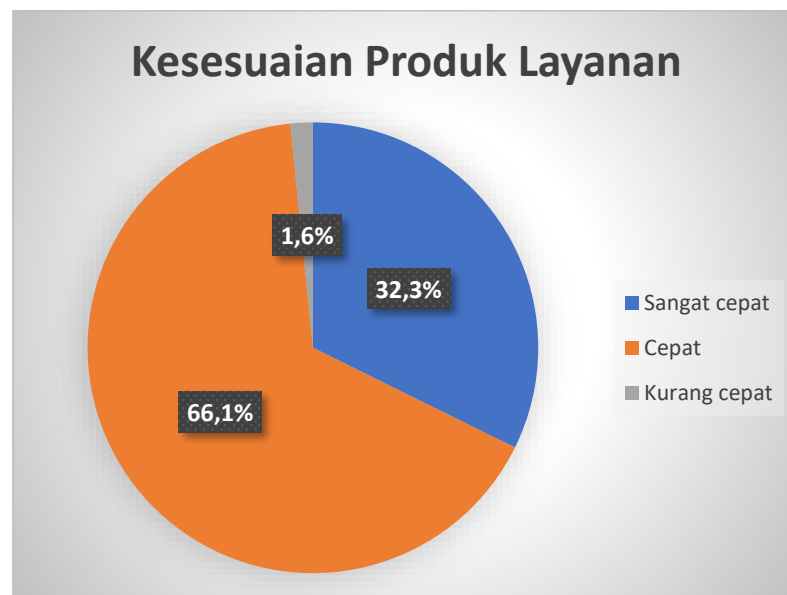
f. Indikator Kesigapan Petugas

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator Kesigapan Petugas menunjukkan hasil cepat, berarti dapat disimpulkan bahwa setiap petugas sigap dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.6. Indikator Kesigapan Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat cepat	4	60	32,3
2	Cepat	3	123	66,1
3	Kurang cepat	2	3	1,6
4	Lambat	1	0	0
Jumlah			186	100

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 4.6. Indikator Kesigapan Petugas

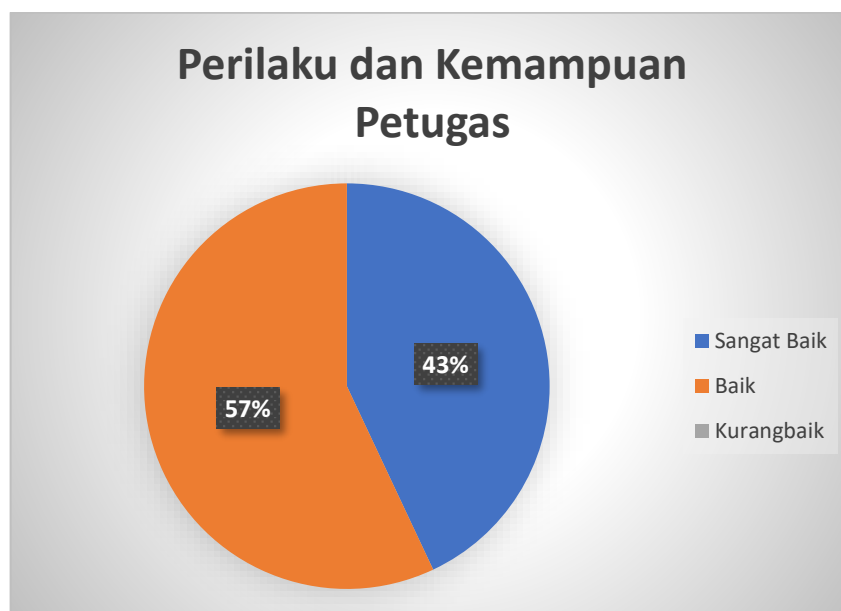
g. Indikator Perilaku dan Kemampuan Petugas

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator perilaku dan kemampuan Petugas menunjukkan hasil baik, berarti dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki perilaku yang baik serta kemampuan.

Tabel 4.7. Indikator Perilaku dan Kemampuan Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	80	43
2	Baik	3	106	57
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			186	100

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 4.7. Indikator Perilaku dan Kemampuan Petugas

h. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

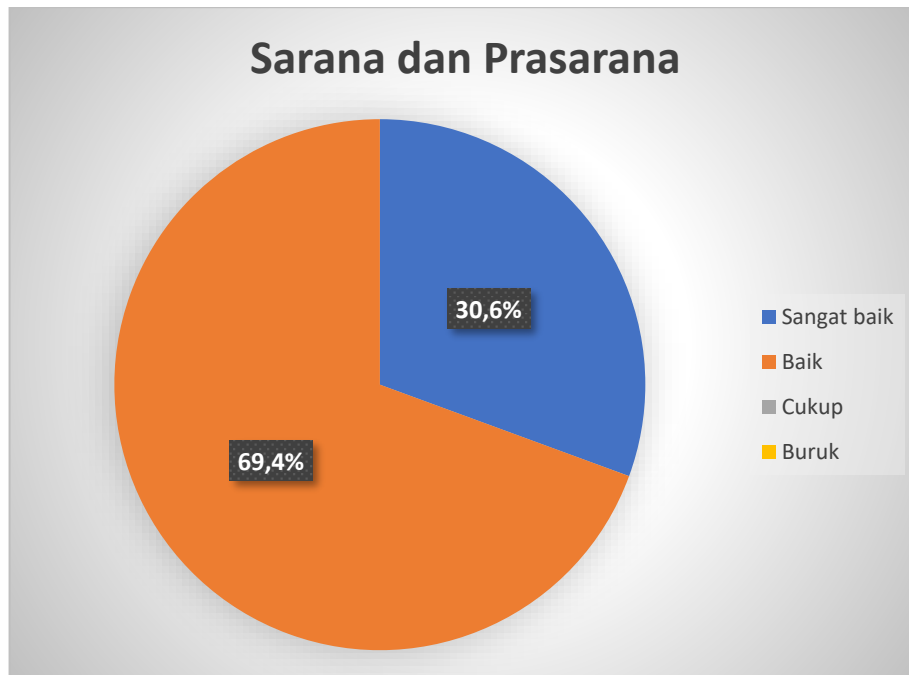
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator kualitas sarana dan prasarana menunjukkan hasil dikelola dengan baik, berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana prasarana memberikan kenyamanan pada pengguna layanan.

Tabel 4.8. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%

1	Sangat baik	4	57	30,6
2	Baik	3	129	69,4
3	Cukup	2	0	0
4	Buruk	1	0	0
Jumlah			186	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 4.8. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

i. Indikator Penanganan Pengaduan

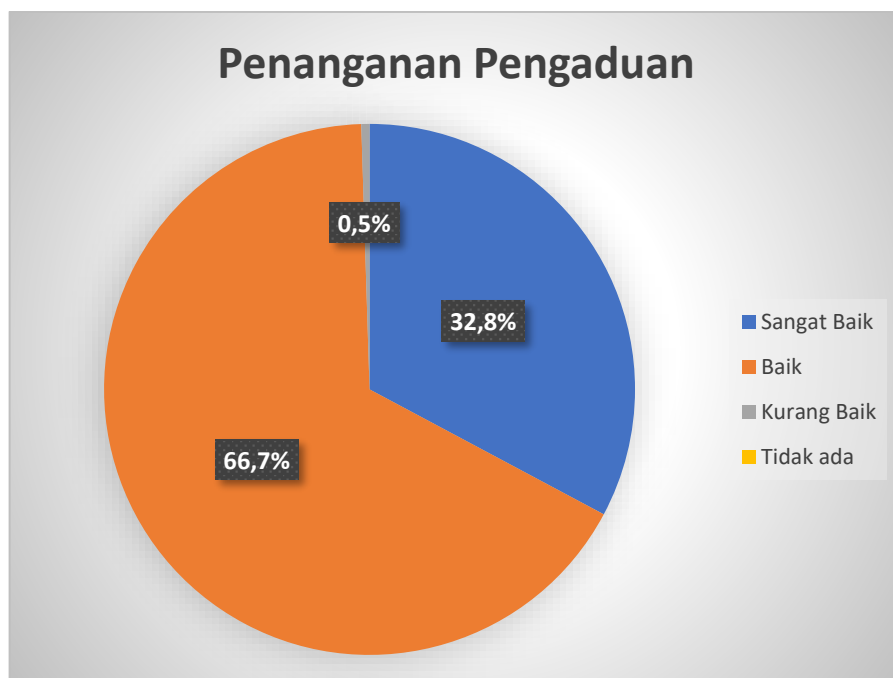
Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada indikator penanganan pengaduan menunjukkan hasil sangat baik, berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana prasarana memberikan kenyamanan pada pengguna layanan.

Tabel 4.9. Indikator Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	61	32,8
2	Baik	3	124	66,7
3	Kurang Baik	2	1	0,5
4	Tidak ada	1	0	0

Jumlah	186	100
---------------	------------	------------

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Grafik 4.9. Indikator Penanganan Pengaduan

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 186 responden. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan hasil analisis data 9 (Sembilan) indikator yang telah dilakukan tersebut, maka diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan adalah 3,39 yang bila dikonversikan setara dengan 84,75 berada pada kategori Baik.

Tabel 4.10. Nilai Rata-Rata Hasil SKM

No	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kinerja
1	Persyaratan	3,36	Baik
2	Prosedur	3,38	Baik
3	Waktu	3,28	Baik
4	Biaya	3,90	Sangat baik
5	Produk	3,29	Baik
6	Kesigapan	3,30	Baik
7	Perilaku/Kemampuan	3,42	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,30	Baik

9	Penanganan Pengaduan	3,31	Baik
NRR Tertimbang/Unsur		3,39	Baik

4.2 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan, dapat diketahui bahwa :

- a. Tiga unsur tertinggi dalam Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :
 1. Biaya/tariff (3,9)
 2. Perilaku/kemampuan (3,42)
 3. Prosedur (3,38)
- a. Tiga unsur terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :
 1. Waktu Pelayanan (3,28)
 2. Produk pelayanan (3,29)
 3. Kesigapan (3,30)

Secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan diperoleh nilai Survei 3,39 yang bila dikonversikan setara dengan 84,75 atau masuk kategori BAIK. Dengan demikian, aparatur pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.

Tindak lanjut 3 (tiga) unsur terendah pada Survei Kepuasan Masyarakat akan dilakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Waktu Pelayanan

Terhadap waktu pelayanan yang dirasa masih kurang cepat, salah satu langkah yang akan diambil yaitu dibuatnya registrasi online saat akan menerima layanan, membuat jadwal petugas layanan setiap harinya serta memberikan pemahaman tentang prosedur layanan yang baik kepada petugas layanan seperti senyum, sapa dan salam.
2. Produk Pelayanan

Terhadap produk pelayanan akan dilakukan evaluasi standar pelayanan dan melakukan penyusunan standar pelayanan dengan berkonsultasi kepada pihak yang dirasa perlu dalam peningkatan kualitas pelayanan.

3. Kesigapan

Terhadap kesigapan petugas akan dilakukan internalisasi pelayanan yang baik kepada masing-masing SDM di KPU Kabupaten Bintan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan melalui Rapat internal pada Komisi Pemilihan Umum terlebih dahulu. 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:

Tabel 4.11. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu layanan	Registrasi online layanan				√	Bagian Hubungan Masyarakat
		Membuat jadwal petugas layanan				√	Bagian SDM
2	Produk layanan	Menyusun standar pelayanan				√	Subbagian Keuangan, Umum dan Logistik
3	Kesigapan Petugas	Internalisasi tata cara pelayanan				√	Bagian SDM

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 pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bintan akan disusun secara berkala setiap tahunnya.

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 Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bitan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 84,75. Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bitan akan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga tahun-tahun mendatang.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, waktu layanan dan produk layanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, penanganan pengaduan dan perilaku petugas.

Bintan, 30 Agustus 2024

Sekretaris

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bitan

dto

Suciati

NIP. 19690705 200604 2 104

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)**

B *I* U  

PADA UNIT LAYANAN KPU KABUPATEN BINTAN

Email *

Teks jawaban singkat

Tanggal Survei *

Bulan, hari, tahun 

Jam Survei *

Waktu 

PROFIL
(Profil responden)

Nama *

Teks jawaban singkat

Nomor HP *

Teks jawaban singkat

Usia *

Teks jawaban singkat

Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi) *

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ D3
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ Polri
- ☐ Swasta
- ☐ Wirausaha
- ☐ Lainnya...

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Pilih salah satu kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

Jenis layanan yang diterima *

- ☐ Layanan Data Pemilih
- ☐ Permohonan Informasi
- ☐ Konsultasi Kepemiluan
- ☐ Sumber Daya Manusia
- ☐ Pengadaan Barang dan Jasa
- ☐ Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)
- ☐ Kunjungan Rumah Pintar Pemilu (RPP)
- ☐ Audiensi
- ☐ Sosialisasi
- ☐ Pengaduan Masyarakat
- ☐ Pengelolaan Anggaran dan BMN
- ☐ Pengawasan
- ☐ Lainnya...

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 mudah
- ☐ b. Kurang mudah
- ☐ c. Mudah
- ☐ d. Sangat Mudah

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 kesiapan 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 pelayanan 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 ada
- ☐ b. Kurang baik
- ☐ c. Baik
- ☐ d. Sangat baik

10. Saran dan Masukan Anda untuk pelayanan di KPU Kabupaten Bintan *

Teks jawaban singkat

Terima Kasih

Kami ucapkan terima kasih telah berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan KPU Kabupaten Bintan.

2. Hasil Olah Data SKM

No	Nama	Jenis Kelamin	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	SULISTYOWATI	Perempuan	4	4	4	3	3	4	4	4	4
2	benny ernico	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Tri Handika Putra	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Fauzi	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Agus pramono	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	ALEKKARMAN NURHAKIM	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7	Karnila	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3
8	Firmansyah	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Aldi	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
10	Hery Prasetyawan	Laki-laki	4	4	4	3	3	4	4	4	3
11	Deni Pratama	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	Kasmiah	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	4
13	Muhammad Zahari	Laki-laki	3	2	4	3	3	3	3	3	3
14	Susan	Perempuan	3	3	4	4	4	4	4	4	4
15	Mukhamat Musamil	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	Syah Alam	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
17	Deqi Nurhaini	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	ISWADI	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	A. Shohibul Fadli	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Randi efendi	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	CAHYA ADITYA	Laki-laki	3	4	4	4	4	3	4	3	3
22	Anang Supriatna	Laki-laki	4	4	4	4	3	4	3	3	4
23	Ihsan	Laki-laki	4	4	4	3	3	4	3	4	4
24	Ismardi susanto S.E	Laki-laki	3	3	4	4	3	3	4	4	3
25	Eka dewi noviana	Perempuan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	Rahmauadi	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
27	Nanda Anrias	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Anang Supriatna	Laki-laki	3	3	4	3	4	3	3	3	3
29	Hari Nasrum	Laki-laki	3	4	4	3	4	4	3	3	4
30	YUNI RIWATI	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3
31	Taufik	Laki-laki	3	4	4	4	3	4	3	3	3
32	Pivian Yulisman	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
33	Basri	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
34	SUHARNADANAH	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Diana	Perempuan	3	3	4	3	4	4	3	4	4
36	Siti marwiyah	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	EKA SYAFARULLAH ANUGERAH	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Andi Hariyanto	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	3	3	3
39	Solikin	Laki-laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	Melani Puipa Dewi	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
41	Edy Subagio	Laki-laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	Syahrial	Laki-laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	Ienaini	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3
44	Rahmadiyah Syir at Zahra	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3
45	Irvan Aditya Budiansyah	Laki-laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	Awaludin	Laki-laki	4	4	4	3	4	4	4	4	3
47	Aris Hariyanto	Laki-laki	4	4	4	3	4	3	3	3	3
48	ZULKANDAR	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
49	Afrizon	Laki-laki	3	4	4	4	3	4	4	3	3
50	Rohendra	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Muhammad yakup	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
52	Suciara Musdar	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3
53	Purwanto	Laki-laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	Rina wulandari	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	Martayitna	Laki-laki	4	4	4	3	4	4	4	4	4
56	Ahmad Maftukin	Laki-laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	HANIS MAGHFIROCH	Perempuan	3	4	4	3	4	4	4	4	4
58	darman	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
59	dewi	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3
60	Witit candra	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	Ahmad Ridwan	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
62	TASRIFUDDIN	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Zefri	Laki-laki	3	3	4	3	3	4	3	3	3
64	Romodon	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	3	4	4
65	Dedi Rahmad	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
66	Ida Diana	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Warmati	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3
68	Emi Suhardi	Laki-laki	3	2	4	3	3	3	3	3	3
69	Dewi Anggrayni	Perempuan	4	4	4	3	3	4	4	3	3
70	Subhan	Laki-laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	Zulia Effyani	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4

72	Sri Anggun L	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
73	Roni Bastiar	Laki-laki	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
74	Mega Wati	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	M. Ayub	Laki-laki	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
76	Slamet Triono	Laki-laki	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Rusni rati	Laki-laki	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
78	Rizal	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
79	Yurnari	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
80	Syamsiah	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
81	Leonaldy Kurniawan	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
82	Agus Sudradjat	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
83	Faktian zulmi	Laki-laki	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
84	Rika fana vionita	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
85	Ayu Arjenti	Perempuan	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
86	Syaiful Rahman	Laki-laki	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
87	LISDAWATI	Perempuan	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3
88	Yuriana	Perempuan	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
89	Herman A	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
90	Indra saputra	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
91	Jamdiarti	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
92	Herman A	Laki-laki	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3
93	Endi Ibrahim	Laki-laki	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
94	ALEKKAHMAN NURHAKIM	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	Dodi saputra	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
96	Andi haryanto	Laki-laki	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
97	Isnaini	Perempuan	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
98	Eriyanto	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
99	Rusni rati	Laki-laki	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
100	Taufik	Laki-laki	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
101	Eka Dewi Noviana	Perempuan	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
102	Novi Ariyati	Perempuan	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
103	Bintang Oki Alexander	Laki-laki	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
104	Desriana	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
105	TASRIFUDDIN	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	Rina	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
107	Ahmad Yani	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
108	Zainuddin	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	Junaida	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	Firmanayah	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	M. AYUB	Laki-laki	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
112	RIZMI DARMAWAN	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
113	Agung Iman	Laki-laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	Hari Nasrum	Laki-laki	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
115	Rahmayadi	Laki-laki	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
116	Nova ruslita	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
117	Saharuddin	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
118	Wan Repl Kurnia	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
119	Giatiso Iase	Laki-laki	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
120	Imam masroni	Laki-laki	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
121	Ratih	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
122	Sumiana	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
123	Selamat	Laki-laki	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
124	Basri	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
125	Faithullah	Laki-laki	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
126	djoko santoso	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
127	Dian Afriyana	Perempuan	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
128	dewi safitri	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
129	Wiwit candra	Laki-laki	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
130	Kamiyah	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	Suherman	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	Rizkyangga Saputra	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
133	Hermaniar	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
134	Edi Saputra	Laki-laki	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
135	Emi Suhardi	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
136	DEWI ANGGRAYNI	Perempuan	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
137	Kasmiah	Perempuan	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
138	Rozina	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
139	Adrianus Ledo Ehak	Laki-laki	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
140	Dedi Rahmad	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
141	KARTINI	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
142	Putra Kelana	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
143	Erlan Pemandus Manik	Laki-laki	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	awida vridian	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
145	Zoondry Carlo	Laki-laki	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
146	PRAYIT NANING PRATIWI	Perempuan	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
147	Sukren	Laki-laki	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3

148	La Sunaidi	Laki-laki	3	3	4	4	4	3	3	3	3
149	Sri Anggun Laela Tulkadria	Perempuan	4	4	4	3	3	3	4	3	3
150	DIANA	Perempuan	4	4	4	3	3	4	4	4	4
151	Dapit P	Laki-laki	4	3	4	4	3	3	3	3	4
152	Isutrisno	Laki-laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	Suciiana Musdar	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3
154	Rima Dewi	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3
155	Neneng maya sari	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3
156	Sapari	Laki-laki	3	3	4	3	2	3	3	3	3
157	Satria roszwendra	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
158	ABU THALIB	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
159	Waris wahyudhi	Laki-laki	3	4	4	3	4	4	4	3	4
160	Aris Hariyanto	Laki-laki	3	4	4	3	3	4	3	3	3
161	TOMME PUTONG	Laki-laki	4	4	4	3	4	4	3	3	3
162	Nurhalimah	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3
163	Roficandra	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
164	Zuriatno	Laki-laki	4	3	4	3	3	3	3	3	3
165	Zulkarnain	Laki-laki	4	4	4	4	3	3	3	3	3
166	Ariyanti	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3
167	Nilam Nirmawati	Perempuan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
168	Zulkadri	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
169	Sherlyana Cahnia	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	Abdul Jamal	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
171	Muhammad Zahari	Laki-laki	3	3	4	3	3	3	3	3	3
172	SUNAMI	Perempuan	3	4	4	4	3	4	4	3	4
173	Tutik Handayani	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3
174	Yuket Rahmawati	Perempuan	4	3	4	3	4	4	3	3	4
175	verinda norman	Perempuan	4	4	4	3	3	3	3	3	3
176	Andri Srtiawan	Laki-laki	4	4	3	3	4	4	4	4	2
177	samsinar	Perempuan	3	3	4	3	3	3	3	3	3
178	Zaenal Arifin	Laki-laki	4	4	4	3	3	4	3	4	4
179	Sulistiwati	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	SYAH ALAM	Laki-laki	4	3	4	3	3	3	4	4	3
181	Alex Triyono	Laki-laki	3	3	3	3	2	3	3	3	3
182	Anita Triana	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	Mala	Perempuan	3	3	4	2	3	3	3	3	3
184	DHEKO	Laki-laki	3	4	3	4	3	4	4	4	4
185	Oktavia	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	Santy	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai Rata-Rata			3,36	3,38	3,28	3,9	3,29	3,3	3,42	3,3	3,31
Nilai Rata-rata Tertimbang			0,037296	0,037518	0,036408	0,04329	0,036519	0,03663	0,037962	0,03663	0,036741
SKM Unit Layanan			84,75								