



பிணக்குரபுரபிக்குரி களி
PEMERINTAH PROVINSI BALI
கலகி கிபிதபக்பயகி கலகி பிக்குரி களி
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
சுருி கலப சகசு
SUMBER DAYA MANUSIA

கலகி கலகி பகி கலகி கலகி கலகி (பிக்குரி) கலகி (பிக்குரி) கலகி கலகி
Jalan Cok. Agung Tresna Nomor 31 Denpasar (80235), Telepon (0361) 227217
Laman : www.bkpsdm.baliprov.go.id, Pos-el : bkpsdm@baliprov.go.id

Bali, 21 Maret 2024

Yth. Kepala Biro Organisasi
Setda Provinsi Bali
di-
Tempat

SURAT PENGANTAR

Nomor : B.30.000.8.3.4/ 7612 /SET/BKPSDM

| No | JENIS YANG DIKIRIM | BANYAKNYA | KETERANGAN |
|----|--|-----------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Laporan IKM BKPSDM Provinsi Bali Triwulan I Tahun 2024 | 1 Gabung | Dengan hormat disampaikan Laporan IKM BKPSDM Provinsi Bali Triwulan I Tahun 2024 untuk menindaklanjuti surat nomor B.43.000.8.3.4/9157/TLK/B.ORG tanggal 23 Februari 2024. Terimakasih. |



Ditandatangani secara elektronik oleh:
Pih. KEPALA BADAN

I Dewa Putu Sunartha, SE., M.Si
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19650430 199112 1 002



Balai Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE





LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2024

BKPSDM PROVINSI BALI



Bali
Seri Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikasi elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami hanturkan dihadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa Tuhan Yang Maha Esa karena atas asung kerta waranugaraha-Nya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali Triwulan I Tahun 2024 ini dapat diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei ini diselenggarakan mulai bulan Januari 2024 sampai dengan Maret 2024.

BKPSDM Provinsi Bali melaksanakan survei kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei ini diselenggarakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BKPSDM Provinsi Bali.

Kami menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna, sehingga perlu perbaikan-perbaikan dari berbagai pihak untuk penyempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat dan sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali

Ditetapkan di Bali
Pada Tanggal 21 Maret 2024



Ditandatangani secara elektronik oleh
Pih. KEPALA BADAN

I Dewa Putu Sunartha, SE., M.Si

Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19650430 199112 1 002



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... | 3 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan..... | 3 |
| BAB II PENGUMPULAN DATA SKM | 5 |
| 2.1 Pelaksana SKM..... | 5 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data..... | 5 |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... | 6 |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... | 7 |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden..... | 7 |
| BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM..... | 9 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM | 9 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).. | 10 |
| BAB IV ANALISIS HASIL SKM | 12 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan Dari Kelebihan Unsur Layanan | 12 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut..... | 13 |
| 4.3 Tren Nilai SKM..... | 14 |
| BAB V KESIMPULAN | 15 |
| LAMPIRAN | |
| 1 Kuisisioner..... | 17 |
| 2 Hasil Olah Data SKM..... | 19 |
| 3 Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM..... | 35 |
| 4 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada periode Sebelumnya..... | 36 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

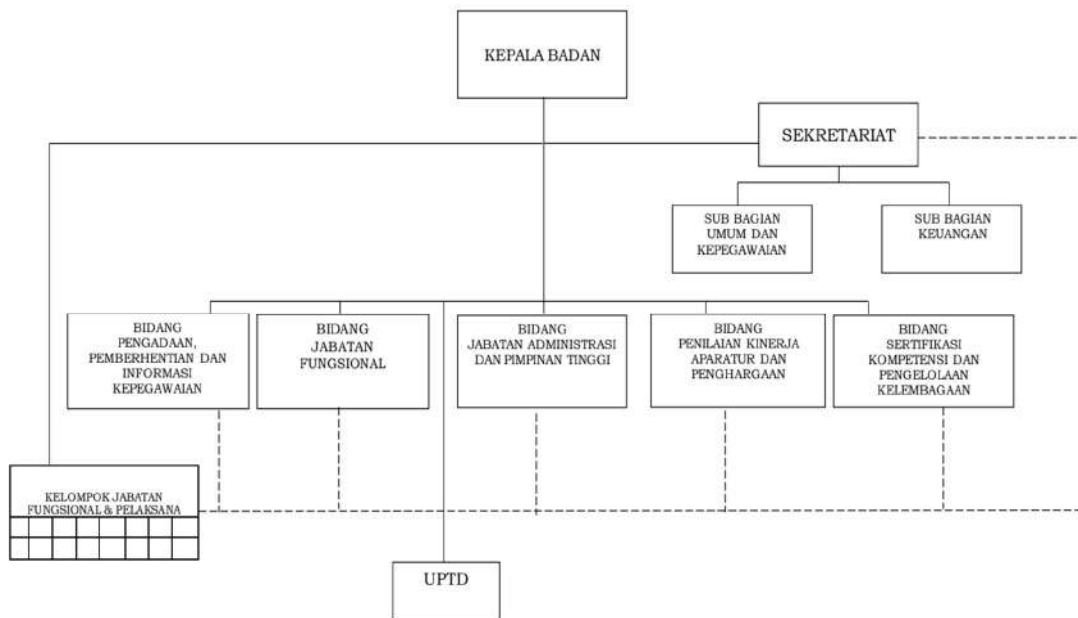
Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah perlu disusun survei kepuasan masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dengan diperolehnya Indeks Kepuasan masyarakat (IKM). Di samping itu data-data yang didapat dari dilaksanakannya SKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolok ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. BKPSDM Provinsi Bali melaksanakan SKM 4 kali dalam setahun untuk mengetahui apakah sistem pelayanan



kepegawaian di BKPSDM Provinsi Bali sudah optimal dengan menargetkan IKM ditahun 2023 yaitu 81,25 nilai indeks. Dari Data-data yang didapat dengan dilaksanakannya SKM dapat menjadi bahan penilaian bagi BKPSDM Provinsi Bali terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali yaitu Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali dibantu oleh Sekretaris dan 5 (lima) kepala bidang yaitu: Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian Dan Informasi Kepegawaian, Kepala Bidang Jabatan Fungsional, Kepala Bidang Jabatan Administrasi dan Pimpinan Tinggi , Kepala Bidang Penilaian Kinerja Aparatur Dan Penghargaan dan Kepala Bidang Sertifikasi Kompetensi dan Pengelolaan Kelembagaan serta 2 (dua) Kepala UPTD yaitu Kepala UPTD Penilaian Kompetensi Pegawai dan Kepala UPTD Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia.



Gambar 1 Struktur Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Dilingkungan Pemerintah Provinsi Bali.



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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Kepegawaian yang telah diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali.


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 pelayan



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Pengukuran kepuasan pegawai terhadap kualitas layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali dilakukan sesuai pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan dengan menyebarkan link dan *barcode Google Form* Survei kepada seluruh penerima layanan yang berkunjung ke BKPSDM Provinsi Bali dan *WhatsApp group*. Survei ini dilakukan secara periodik yaitu pertriwulan .

2.2. Metodologi Pengumpulan Data

Metodologi penelitian yang digunakan adalah *e-survey* melalui *google form*. Pengumpulan sampel dilakukan dengan menyebarkan link kuesioner ke sejumlah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Survei pada *google form* didesain bersifat anonim agar responden dapat memberikan jawaban secara jujur tanpa kekhawatiran bahwa identitasnya akan diketahui oleh orang lain dan responden dapat memberikan masukan secara obyektif.

E-survey memuat pertanyaan tentang data diri responden (jenis kelamin, umur, dan jabatan), jenis layanan yang pernah diperoleh dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, sepuluh pernyataan tentang pelayanan BKPSDM Provinsi Bali (dalam Skala 1 – 4) kemudian memberi penilaian dengan mengisi pilihan dari 1 s.d 4. Adapun skala penilaian adalah sebagai berikut:

- 1 = “tidak setuju”
- 2 = “ kurang setuju”
- 3 = “ setuju ”
- 4 = “ sangat setuju”

E- survey terdiri atas 9 pertanyaan sesuai Peraturan Menteri Pan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur tersebut antara lain:



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 dan melalui Google Form. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan dengan mengirimkan link google form kepada responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan secara online. Dengan cara ini



penerima layanan akan melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber daya Manusia dilakukan secara periodik yaitu per triwulan dengan rincian kegiatan:

Tabel 1 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|--------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | Januari 2023 | 2 |
| 2. | Pengumpulan Data | Januari-Maret 2023 | 60 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Maret 2023 | 2 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Maret | 2 |

2.5 Penentuan Jumlah Responden

E-survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dilakukan kepada para pengguna layanan yaitu para ASN yang menerima pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali pada Triwulan I Tahun 2024. Penentuan jumlah sampel minimum dihitung dengan menggunakan sampel **Krejcie and Morgan**. Jumlah ASN dan Non ASN Provinsi Bali Per Maret 2024 sebesar 19.954 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 |
| 140 | 103 | 700 | 248 | 10000 | 370 |
| 150 | 108 | 750 | 254 | 15000 | 375 |
| 160 | 113 | 800 | 260 | 20000 | 377 |
| 170 | 118 | 850 | 265 | 30000 | 379 |
| 180 | 123 | 900 | 269 | 40000 | 380 |
| 190 | 127 | 950 | 274 | 50000 | 381 |
| 200 | 132 | 1000 | 278 | 75000 | 382 |
| 210 | 136 | 1100 | 285 | 1000000 | 384 |

Dari sample Krejcie and Morgan diperoleh jumlah sampel minimum ditargetkan sebanyak 377 responden. Responden yang mengisi survei IKM triwulan I Tahun 2024 sebanyak 685 responden dimana telah melampaui dari jumlah sampel minimum yang ditetapkan



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Responden SKM

Jumlah responden yang masuk dan yang melengkapi survei secara lengkap sebesar 685 data dengan rincian sebagai berikut:

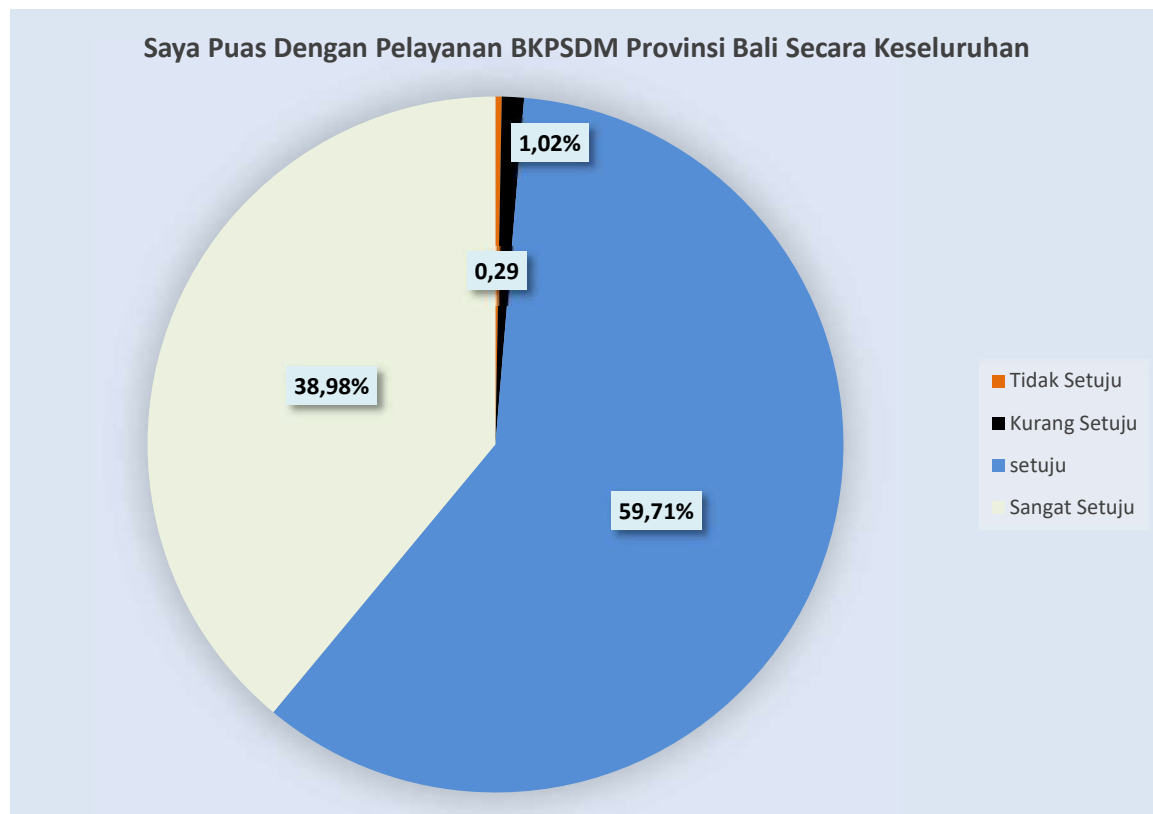
| No | Karakteristik | Indikator | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|----|------------------------------|---|----------------|----------------|
| 1 | Jabatan | Struktur | 111 | 16,20 |
| | | Fungsional | 237 | 34,60 |
| | | Pelaksana | 221 | 32,26 |
| | | Non ASN | 116 | 16,93 |
| 2 | Jenis Kelamin | Laki-laki | 330 | 48,18 |
| | | Perempuan | 354 | 51,68 |
| 3 | Umur | 20-35 Tahun | 162 | 23,65 |
| | | 36-46 Tahun | 206 | 30,07 |
| | | 47-60 Tahun | 317 | 46,28 |
| 4 | Pendidikan | SD | - | - |
| | | SMP | 1 | 0,15 |
| | | SMA | 116 | 16,93 |
| | | S1 | 432 | 63,07 |
| | | S2 | 135 | 19,71 |
| | | S3 | 1 | 0,15 |
| 5 | Bidang /Bagian yang melayani | Sekretariat | 245 | 35,77 |
| | | Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi Kepegawaian | 110 | 16,06 |
| | | Bidang Jabatan Fungsional | 159 | 23,31 |
| | | Bidang Jabatan Administrasi dan Pimpinan Tinggi | 24 | 3,50 |
| | | Bidang Penilaian Kinerja Aparatur dan Penghargaan | 95 | 13,87 |
| | | Bidang Sertifikasi Kompetensi dan Pengelolaan Kelembagaan | 52 | 7,59 |



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

Dari hasil survei dan olah data didapatkan hasil untuk tingkat kepuasan masyarakat (pegawai) terhadap kualitas layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali sebagai berikut:

Gambar 2 Diagram Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Pelayanan BKPSDM Provinsi Bali



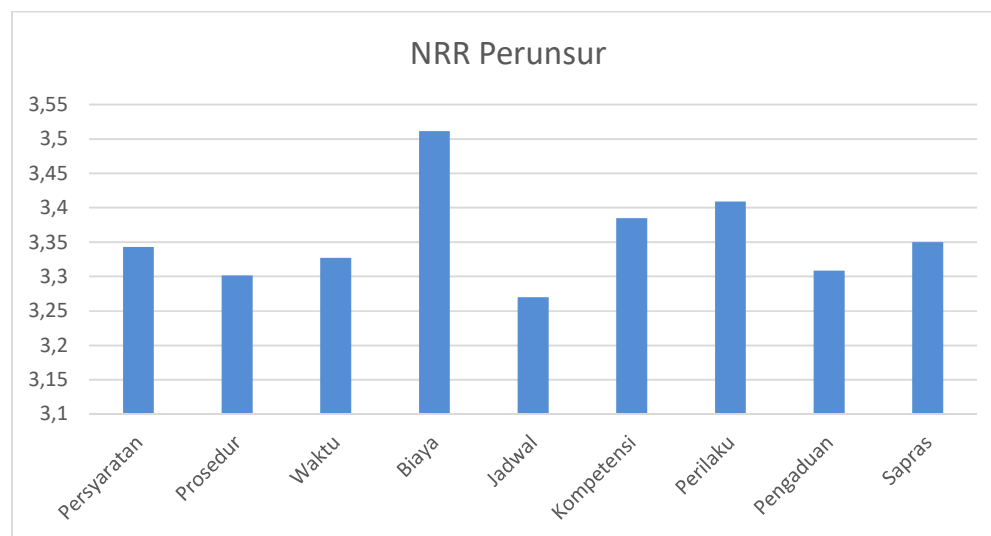
Pada diagram diatas dapat dijelaskan bahwa Tingkat Kepuasan Pegawai terhadap kualitas layanan BKPSDM Provinsi Bali berdasarkan jawaban responden terhadap pernyataan **“Saya puas dengan pelayanan BKPSDM secara keseluruhan”**, diperoleh hasil: 267 responden (38,98%) menyatakan sangat setuju, 409 responden (59,71%) menyatakan setuju, 7 responden (1,02%) menyatakan kurang setuju, dan 2 responden (0,29%) yang menyatakan tidak setuju.



Tabel 2 Detail Nilai SKM Per Unsur

| Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Keterangan | U ₁ | U ₂ | U ₃ | U ₄ | U ₅ | U ₆ | U ₇ | U ₈ | U ₉ |
| IKM Per Unsur | 3,343 | 3,302 | 3,327 | 3,511 | 3,270 | 3,385 | 3,409 | 3,309 | 3,321 |
| Katagori | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| IKM Unit Layanan | 82,99 (BAIK) | | | | | | | | |

Gambar 3 Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALIS HASIL SKM

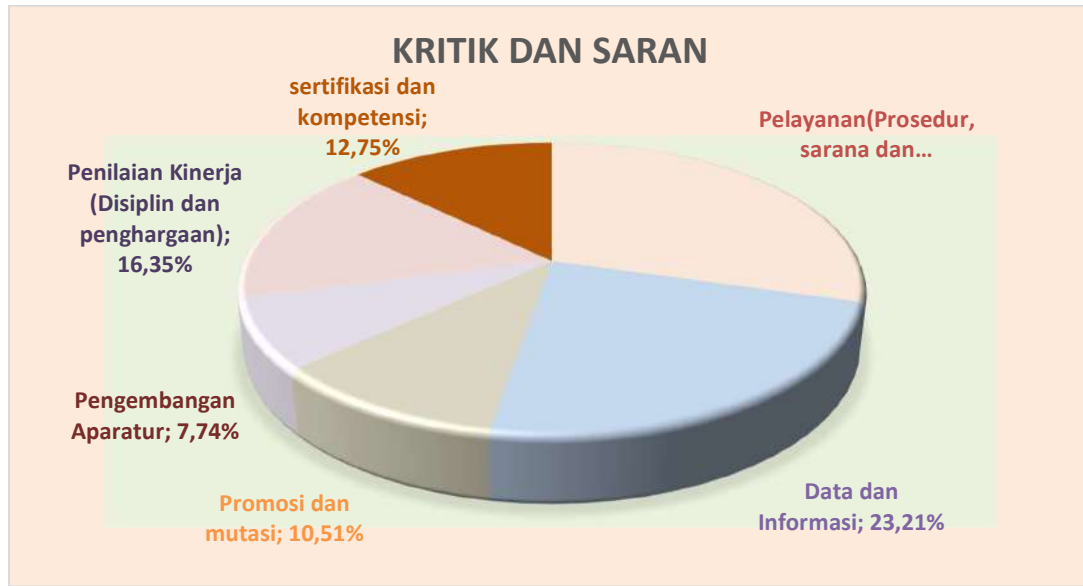
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa:

1. U₁= Persyaratan dengan nilai yaitu 3,343
U₂= Sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai yaitu 3,302
U₃= Waktu penyelesaian dengan nilai yaitu 3,327
U₄= Biaya/tarif dengan nilai yaitu 3,511
U₅= Produk spesifikasi jenis layanan dengan nilai yaitu 3,270
U₆= Kompetensi pelaksana dengan nilai yaitu 3,385
U₇= Perilaku pelaksana dengan nilai yaitu 3,409
U₈= Penanganan pengaduan,saran dan masukan dengan nilai yaitu 3,309
U₉= Sarana dan prasarana dengan nilai yaitu 3,321
2. 3 Unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu
 - a. pelayanan pasti dan tidak berubah-ubah dengan nilai yaitu 3,270
 - b. pelayanan BKPSDM mudah diikuti dengan nilai yaitu 3,302
 - c. penanganan aduan,saran dan masukan cepat dengan nilai yaitu 3,309
3. Jaminan Pelayanan Tanpa Dipungut Biaya merupakan unsur yang mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 3,511 dan unsur pelayanan Petugas bertindak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,409

Kritik/saran dan masukan merupakan hal penting dalam sebuah perbaikan kinerja dalam suatu Perangkat Daerah. Untuk itu dalam *e-survey* yang menggunakan *google form* mengharapkan kritik/saran dan masukan untuk memperoleh informasi yang dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali. Berdasarkan data *e-survey* dari 685 orang responden memberikan kritik/saran dan masukan. Karena bersifat pernyataan terbuka maka kritik /saran dan masukan tersebut sangat bervariasi satu sama lain. Secara keseluruhan terdapat 5 katagori kritik/saran. Hasilnya disajikan dalam gambar berikut ini.





Gambar 4 Diagram Kritik dan Saran

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisa diatas dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali sebagai berikut.

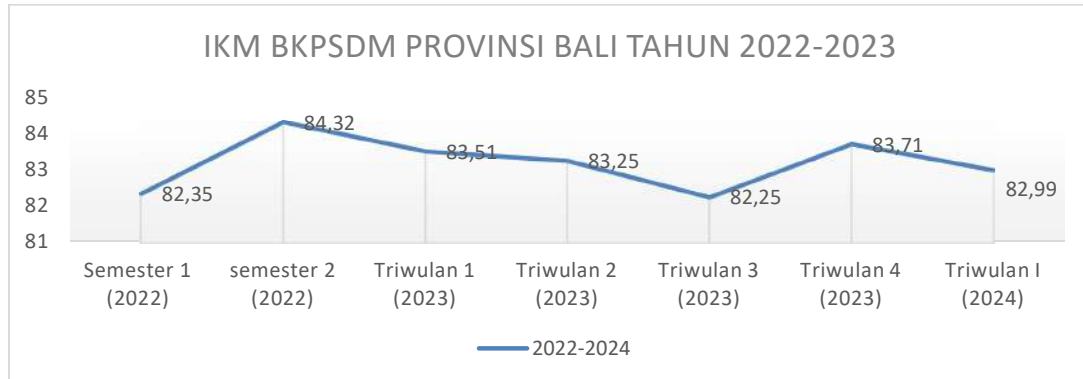
Tabel 3 Rencana Tindak lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

| No | Prioritas Unsur | kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|-------------------------------------|--|------------------|-------------|-------------|-------------|-----------------------------|
| | | | April Tahun 2024 | | | | |
| | | | Minggu Ke-1 | Minggu Ke-2 | Minggu Ke-3 | Minggu Ke-4 | |
| 1 | Produk spesifikasi jenis layanan | Meningkatkan kepastian jadwal pelayanan kepada penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali | | x | | | Kepala BKPSDM Provinsi Bali |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | Melakukan Evaluasi terhadap sistem, mekanisme dan prosedur | | x | | | |
| 3 | Penanganan aduan, saran dan masukan | Meningkatkan kecepatan dalam menangani pengaduan, saran dan masukan dari penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali | | x | | | Kepala BKPSDM Provinsi Bali |



4.3 Tren Nilai SKM

Tren nilai SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali dapat dilihat pada grafik berikut.



Gambar 5 Grafik Hasil SKM Tahun 2022-2023

Dari tabel diatas dapat dilihat tren layanan publik yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali kepada pengguna layanan. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali berfluktuasi dari tahun 2022-2024.



Balai Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



BAB V

KESIMPULAN

Dari hasil Survei kepuasan pegawai terhadap pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil IKM terhadap kualitas layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali pada Triwulan I Tahun 2024 sebesar 92,99 dengan mutu pelayanan baik.
2. **“Saya puas dengan pelayanan BKPSDM secara keseluruhan”**, diperoleh hasil: 267 responden (38,98%) menyatakan sangat setuju, 409 responden (59,71%) menyatakan setuju, 7 responden (1,02%) menyatakan kurang setuju setuju, dan 2 responden (0,29) yang menyatakan tidak setuju
3. Unsur pelayanan yang terendah adalah **“Jadwal pelayanan pasti dan tidak berubah-ubah, Prosedur pelayanan BKPSDM mudah diikuti dan Penanganan Aduan, Saran dan Masukan Cepat “** .
4. Dari 9 (Sembilan) variable penilaian survei kepuasan masyarakat, yang memiliki persentase sangat setuju tertinggi terdapat pada variable **“Jaminan pelayanan tanpa dipungut biaya”**. Hal ini sebagai implementasi sebagai ASN yang berAKHLAK untuk tidak menerima gratifikasi dalam bentuk apapun dan mengimplementasikan zona integritas sebagai instansi yang menuju WBK dimana di BKPSDM telah berhasil meraih penghargaan

Ditetapkan di Bali
Pada tanggal 21 Maret 2024

 Ditandatangani secara elektronik oleh:
Pih. KEPALA BADAN
I Dewa Putu Sunartha, SE., M.Si
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19650430 199112 1 002





LAMPIRAN



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



1. KUISIONER

Section 1 of 2

SURVEI KEMAMPUAN MASYARAKAT TAHUN 2024

BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI BALI

PARTISIPASI ANDA MENGISI SURVEI MERUPAKAN MASUKAN BAGI KAMI UNTUK MELAKUKAN EVALUASI DAN MEMBERIKAN PELAYANAN YANG LEBIH BERKUALITAS

Jabatan (pilih sesuai nis kepegawaian saudara)

- Struktural
- Fungsional
- Pelaksana
- Non ASN

Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

Umur (pilih sesuai rentang umur)

- 20-35 Tahun
- 36-46 Tahun
- 47-60 Tahun

Pendidikan

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Bidang/Bagian yang pernah melayani Saudara*

- Sekretariat
- Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi Kepegawaian
- Bidang Jabatan Fungsional
- Bidang Jabatan Administrasi dan Pimpinan Tinggi
- Bidang Penilaian Kinerja Aparatur dan Penghargaan
- Bidang Sertifikasi Kompetensi dan Pengelolaan Kelembagaan



Section 2 of 2

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan Badan Kepagawaian Daerah Provinsi Bali, mohon partisipasinya Bapak/Ibu/saudara untuk mengisi Kuisisioner di bawah ini. Isilah pada pilihan angka 1,2,3 atau 4 pada pernyataan di bawah ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap masing-masing pernyataan tersebut, dimana masing-masing angka memiliki arti sebagai berikut:

- 1 : Tidak setuju
- 2 : Kurang setuju
- 3 : Setuju
- 4 : Sangat Setuju

Pelayanan pelayan sesuai ketentuan

- 1
- 2
- 3
- 4

Prosedur pelayanan BKPSDM mudah diikuti

- 1
- 2
- 3
- 4

Waktu penyelesaian layanan cepat

- 1
- 2
- 3
- 4

Jaminan pelayanan tanpa dipungut biaya

- 1
- 2
- 3
- 4

Tadwal pelayanan pasti dan tidak berubah-ubah

- 1
- 2
- 3
- 4

Petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan baik

- 1
- 2
- 3
- 4

Petugas bertindak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan

- 1
- 2
- 3
- 4

Penangan aduan, saran dan masukan cepat

- 1
- 2
- 3
- 4

Sarana dan prasarana pelayanan memadai

- 1
- 2
- 3
- 4

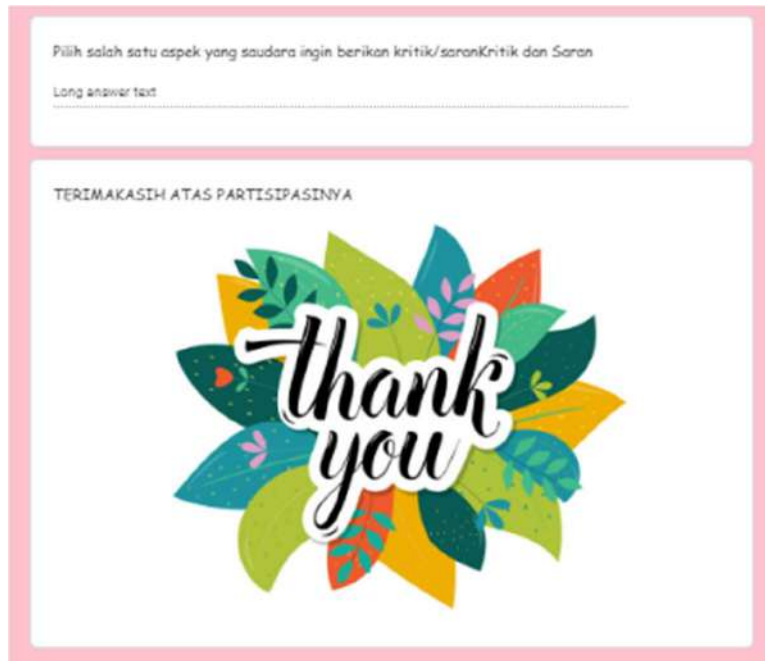
Saya puas dengan pelayanan BKPSDM Provinsi Bali secara keseluruhan

- 1
- 2
- 3
- 4

Pilih salah satu aspek yang saudara ingin berikan kritik/saran

- Pelayanan (Prosedur, sarana dan prasarana)
- Data dan informasi
- Promosi dan mutasi
- Pengembangan Aparatur
- Penilaian Kinerja (disiplin dan penghargaan)
- sertifikasi dan kompetensi





2. HASIL OLAH DATA SKM

| No | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |



| No | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 35 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 70 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |



| No | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 89 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 100 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 102 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 103 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 105 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 106 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 109 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 110 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 115 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 117 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 118 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 120 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |



| No | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 125 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 126 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 127 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 128 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 130 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 131 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 135 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 136 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 137 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 138 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 139 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 141 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 143 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 144 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 146 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 147 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 149 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 153 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 154 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 155 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 156 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| 157 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 158 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 159 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 160 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 161 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 162 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 163 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 164 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 165 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 166 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 167 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 168 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 169 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 170 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 171 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 172 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 173 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |



| No | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 174 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 175 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 176 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 177 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 178 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 179 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 180 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 181 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 182 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 183 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 184 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 185 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 186 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 187 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 188 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 189 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 190 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 191 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 192 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 193 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 194 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 195 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 196 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 197 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 198 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 199 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 200 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 201 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 202 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 203 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 204 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 205 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 206 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 207 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 208 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 209 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 210 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 211 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 212 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 213 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 214 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 215 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 216 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 217 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 218 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 219 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 220 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 221 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 222 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 223 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |



| No | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 224 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 225 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 226 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 227 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 228 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 229 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 230 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 231 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 232 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 233 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 234 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 235 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 236 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 237 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 238 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 239 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 240 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 241 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 242 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 243 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 244 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 245 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 246 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 247 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 248 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 249 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 250 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 251 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 252 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 253 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 254 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 255 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 256 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 257 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 258 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 259 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 260 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 261 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 262 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 263 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 264 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 265 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 266 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 267 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 268 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 269 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 270 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 271 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 272 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 273 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |



| No | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 274 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 275 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 276 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 277 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 278 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 279 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 280 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 281 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 282 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 283 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 284 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 285 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 286 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 287 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 288 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 289 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 290 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 291 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 292 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 293 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 294 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 295 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 296 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 297 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 298 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 299 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 300 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 301 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 302 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 303 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 304 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 305 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 306 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 307 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 308 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 309 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 310 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 311 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 312 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 313 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 314 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 315 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 316 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 317 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 318 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 319 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 320 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 321 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 322 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 323 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |



| No | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 324 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 325 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 326 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 327 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 328 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 329 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 330 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 331 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 332 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 333 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 334 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 335 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 336 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 337 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 338 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 339 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 340 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 341 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 342 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 343 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 344 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 345 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 346 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 347 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 348 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 349 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 350 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 351 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 352 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 353 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 354 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 355 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 356 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 357 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 358 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 359 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 360 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 361 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 362 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 363 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 364 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 365 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 366 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 367 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 368 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 369 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 370 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 371 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 372 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 373 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |



| No | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 374 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 375 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 376 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 377 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 378 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 379 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 380 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 381 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 382 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 383 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 384 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 385 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 386 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 387 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 388 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 389 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 390 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 391 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 392 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 393 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 394 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 395 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 396 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 397 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 398 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 399 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 400 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 401 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 402 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 403 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 404 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 405 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 406 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 407 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 408 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 409 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 410 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 411 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 412 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 413 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 414 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 415 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 416 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 417 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 418 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 419 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 420 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 421 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 422 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 423 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |



| No | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 424 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 425 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 426 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 427 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 428 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 429 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 430 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 431 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 432 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 433 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 434 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 435 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 436 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 437 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 438 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 439 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 440 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 441 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 442 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 443 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 444 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 445 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 446 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 447 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 448 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 449 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 450 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 451 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 452 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 453 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 454 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 455 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 456 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 457 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 458 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 459 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 460 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 461 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 462 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 463 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 464 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 465 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 466 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 467 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 468 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 469 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 470 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 471 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 472 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 473 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |



| No | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 474 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 475 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 476 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 477 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 478 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 479 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 480 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 481 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 482 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 483 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 484 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 485 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 486 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 487 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 488 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 489 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 490 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 491 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 492 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 493 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 494 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 495 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 496 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 497 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 498 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 499 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 500 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 501 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 502 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 503 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 504 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 505 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 506 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 507 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 508 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 509 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 510 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 511 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 512 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 513 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 514 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 515 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 516 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 517 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 518 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 519 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 520 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 521 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 522 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 523 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |



| No | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 524 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 525 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 526 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 527 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 528 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 529 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 530 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 531 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 532 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 533 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 534 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 535 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 536 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 537 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 538 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 539 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 540 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 541 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 542 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 543 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 544 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 545 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 546 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 547 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 548 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 549 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 550 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 551 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 552 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 553 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 554 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 555 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 556 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 557 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 558 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 559 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 560 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 561 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 562 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 563 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 564 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 565 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 566 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 567 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 568 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 569 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 570 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 571 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 572 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 573 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |



| No | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 574 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 575 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 576 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 577 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 578 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 579 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 580 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 581 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 582 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 583 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 584 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 585 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 586 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 587 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 588 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 589 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 590 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 591 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 592 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 593 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 594 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 595 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 596 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 597 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 598 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 599 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 600 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 601 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 602 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 603 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 604 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 605 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 606 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 607 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 608 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 609 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 610 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 611 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 612 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 613 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 614 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 615 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 616 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 617 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 618 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 619 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 620 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 621 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 622 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 623 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |



| No | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 624 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 625 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 626 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 627 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 628 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 629 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 630 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 631 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 632 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 633 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 634 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 635 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 636 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 637 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 638 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 639 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 640 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 641 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 642 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 643 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 644 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 645 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 646 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 647 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 648 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 649 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 650 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 651 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 652 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 653 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 654 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 655 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 656 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 657 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 658 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 659 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 660 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 661 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 662 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 663 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 664 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 665 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 666 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 667 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 668 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 669 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 670 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 671 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 672 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 673 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |



| No | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------|----------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 674 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 675 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 676 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 677 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 678 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 679 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 680 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 681 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 682 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 683 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 684 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 685 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Nilai / Unsur | 2290 | 2262 | 2279 | 2405 | 2240 | 2319 | 2335 | 2267 | 2275 | |
| NRR/Unsur | 3,3431 | 3,3022 | 3,327 | 3,5109 | 3,2701 | 3,3854 | 3,4088 | 3,3095 | 3,3212 | |
| NRR tertbg Unsur | 0,3677 | 0,3632 | 0,366 | 0,3862 | 0,3597 | 0,3724 | 0,375 | 0,364 | 0,3653 | *3,3196 |
| IKM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | **82,99 | |

Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | 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 | A | Sangat Baik |



**INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)
BKPSDM PROVINSI BALI
TRIWULAN I TAHUN 2024**

| IKM | SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN BKPSDM PROVINSI BALI |
|----------------|---|
| <h1>82,99</h1> | <p>Jumlah Responden : 685 orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 330 Orang / P = 354 Orang</p> <p>Jabatan : Fungsional = 237 Orang Struktural = 111 Orang Pelaksana = 221 Orang Non ASN = 116 Orang</p> <p>Periode Survei : TRIWULAN I Tahun 2024</p> |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN



DOKUMENTASI SKM



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SKM
TRIWULAN IV TAHUN 2023



BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
PROVINSI BALI
2024



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan public. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik dan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan public

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan public wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan-keluhan dari pengguna layanan/masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna layanan. Komitmen itu dibuktikan dengan melakukan evaluasi dan tindak lanjut dari hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali. Tindak lanjut ini merupakan bentuk usaha Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali untuk terus mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang ingin dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan sesuai harapan dari pengguna layanan.



BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan masyarakat oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali periode Triwulan IV Tahun 2023 pada unsur-unsur pelayanan menunjukkan nilai seperti berikut:

Tabel 1 Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2023

| No | Unsur Pelayanan | Total (Pn) | NRR Perunsur (Pn/Y) | NRR Tertimbang (NRR Perunsur x 0,11) | Katagori |
|--------------------|--|------------|---------------------|--------------------------------------|----------|
| U ₁ | Persyaratan Pelayanan Sesuai Ketentuan | 840 | 3.39 | 0.37 | B |
| U ₂ | Prosedur Pelayanan BKPSDM Provinsi Bali Mudah Diikuti | 835 | 3.37 | 0.37 | B |
| U ₃ | Waktu Penyelesaian Layanan Cepat | 827 | 3.33 | 0.37 | B |
| U ₄ | Jaminan Pelayanan Tanpa Dipungut Biaya | 876 | 3.53 | 0.39 | A |
| U ₅ | Jadwal Pelayanan Pasti dan Tidak Berubah-ubah | 818 | 3.30 | 0.36 | B |
| U ₆ | Petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan baik | 846 | 3.41 | 0.38 | B |
| U ₇ | Petugas Bertindak Sopan dan Ramah dalam Memberikan Pelayanan | 853 | 3.44 | 0.38 | B |
| U ₈ | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan Cepat | 824 | 3.32 | 0.37 | B |
| U ₉ | Sarana dan Prasarana Pelayanan Memadai | 830 | 3.35 | 0.37 | B |
| Total | | | | 3,35 | |
| IKM 3,29*25 | | | | 83.71 | |



Pada tabel diatas terdapat unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM yang terdapat pada unsur pelayanan tersebut sehingga perlu disusun rencana tindaklanjut perbaikan terhadap unsur pelayanan dengan nilai terendah. Agar rencana tindaklanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik ,maka ditetapkan skala prioritas perbaikan pada 3 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah. Rencana tindak lanjut pada ketiga unsur yang mendapatkan nilai terendah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

| No | Prioritas Unsur | Program/Kegiatan | Waktu (Bulan Januari) (minggu ke-) | | | | Penanggung Jawab |
|----|--|---|---------------------------------------|---|---|---|----------------------------------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Produk spesifikasi jenis layanan | Meningkatkan kepastian jadwal pelayanan kepada penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali | | x | | | Plh. Kepala BKPSDM Provinsi Bali |
| 2 | Penanganan Pengaduan,saran dan masukan | Meningkatkan kecepatan dalam menangani pengaduan,saran dan masukan dari penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali | | x | | | Plh. Kepala BKPSDM Provinsi Bali |
| 3 | Sistem, mekanisme dan prosedur | Melakukan evaluasi terhadap sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diberikan | | x | | | Plh. Kepala BKPSDM Provinsi Bali |



BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasinya yang telah dilaksanakan yaitu sebagai berikut.

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (sudah/belum) | Deskripsi Tindak Lanjut | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/Hambatan |
|----|--|--|--|--|--------------------|
| 1 | Meningkatkan kepastian jadwal pelayanan kepada penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali | sudah | Telah dilakukan rapat meningkatkan kepastian jadwal pelayanan kepada penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali |   | - |



| | | | | | |
|---|---|-------|---|--|---|
| 2 | Meningkatkan kecepatan dalam menangani pengaduan,saran dan masukan dari penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali | sudah | Telah dilakukan rapat untuk meningkatkan kecepatan dalam menangani pengaduan,saran dan masukan dari penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali |   | - |
| 3 | Melakukan evaluasi terhadap sistem,mekanisme dan prosedur pelayanan yang diberikan | sudah | Telah dilakukan rapat melakukan evaluasi terhadap sistem,mekanisme dan prosedur pelayanan yang diberikan |   | - |



BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat di kesimpulan yaitu:

1. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

| No | RTL | Strategi Penyelesaian | Target Waktu Penyelesaian | Penanggung Jawab | Stakeholder Terkait |
|----|--|--|---------------------------|-----------------------------|---|
| 1 | Meningkatkan kepastian jadwal pelayanan kepada penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali | Telah dilakukan rapat meningkatkan kepastian jadwal pelayanan kepada penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali | Minggu ke 2 Januari | Kepala BKPSDM Provinsi Bali | Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali |
| 2 | Meningkatkan kecepatan dalam menangani pengaduan, saran dan masukan dari penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali | Telah dilakukan rapat untuk meningkatkan kecepatan dalam menangani pengaduan, saran dan masukan dari penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali | Minggu ke 2 Januari | Kepala BKPSDM Provinsi Bali | Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali |



| | | | | | |
|---|---|---|---------------------|-----------------------------|---|
| 3 | Melakukan evaluasi terhadap sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diberikan | Telah dilakukan rapat melakukan evaluasi terhadap sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diberikan | Minggu ke 2 Januari | Kepala BKPSDM Provinsi Bali | Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali |
|---|---|---|---------------------|-----------------------------|---|

Ditetapkan di Bali
 Pada Tanggal 31 Januari 2024

 Ditandatangani secara elektronik oleh:
 Pih. KEPALA BADAN
I Dewa Putu Sunartha, SE., M.Si
 Pembina Utama Madya (IV/d)
 NIP. 19650430 199112 1 002



Balai Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E

