



BKPSDM
PROVINSI BALI

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadapan 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 2025 ini dapat terselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei ini diselenggarakan mulai bulan Januari 2025 sampai dengan Maret 2025.

BKPSDM Provinsi Bali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan tujuan guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta 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 dilakukan 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 17 Maret 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh:
KEPALA BADAN
Ir. Ketut Lihadnyana, M.M.A
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19650601 199203 1 001

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.

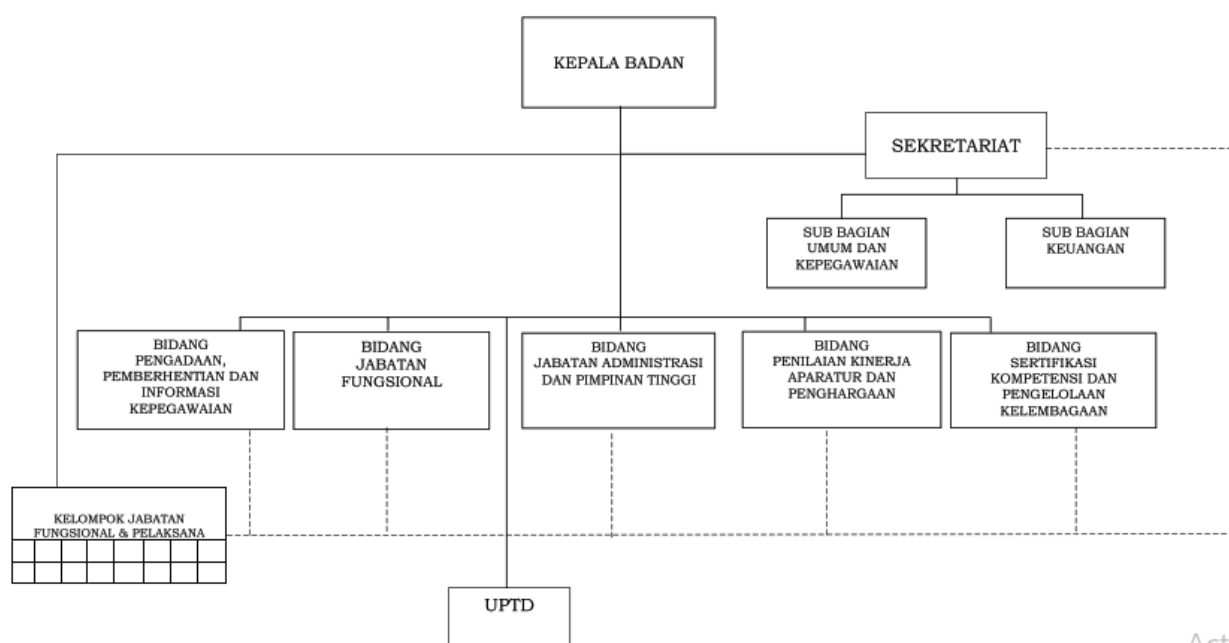
Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, 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 2025 yaitu 81,50 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 25 Tahun 2025 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah 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.

3. BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA



Active

Gambar 1 Struktur Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2025 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan 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.

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	Februari 2025	2
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2024	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 2025. Penentuan jumlah sampel minimum dihitung dengan menggunakan sampel **Krejcie and Morgan**. Jumlah ASN dan Non ASN Provinsi Bali Per Maret 2025 sebesar 20.149 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 2025 sebanyak 919 responden dimana telah melampaui dari jumlah sampel minimum yang ditetapkan

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Responden SKM

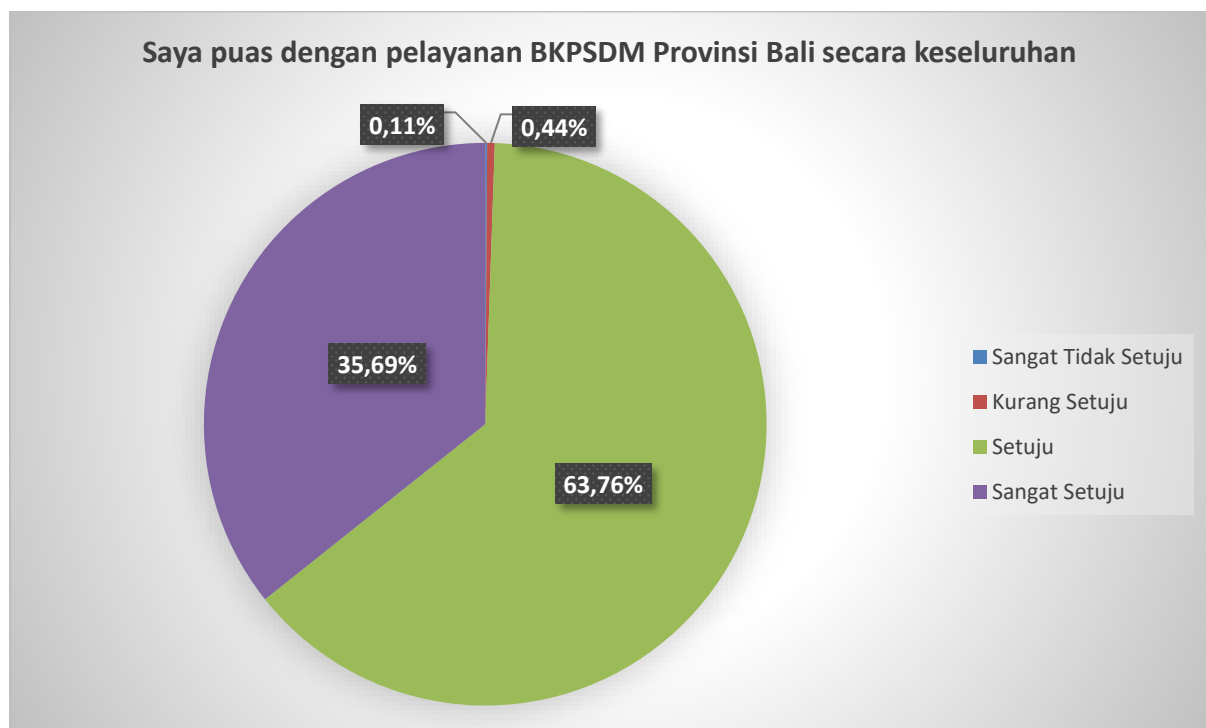
Jumlah responden yang masuk dan yang melengkapi survei secara lengkap sebesar 404 data dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Jabatan	Struktur	103	11,21
		Fungsional	577	62,79
		Pelaksana	151	16,43
		Non ASN	88	9,58
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	414	45,05
		Perempuan	505	54,95
3	Umur	20-35 Tahun	210	22,85
		36-46 Tahun	312	33,95
		47-60 Tahun	397	43,20
4	Pendidikan	SD	1	0,11
		SMP	3	0,33
		SMA	86	9,36
		S1	608	66,16
		S2	213	23,18
		S3	8	0,87
5	Bidang /Bagian yang melayani	Sekretariat	182	19,80
		Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi Kepegawaian	128	13,93
		Bidang Jabatan Fungsional	437	4,55
		Bidang Jabatan Administrasi dan Pimpinan Tinggi	32	3,48
		Bidang Penilaian Kinerja Aparatur dan Penghargaan	77	8,38
		Bidang Sertifikasi Kompetensi dan Pengelolaan Kelembagaan	63	6,86

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

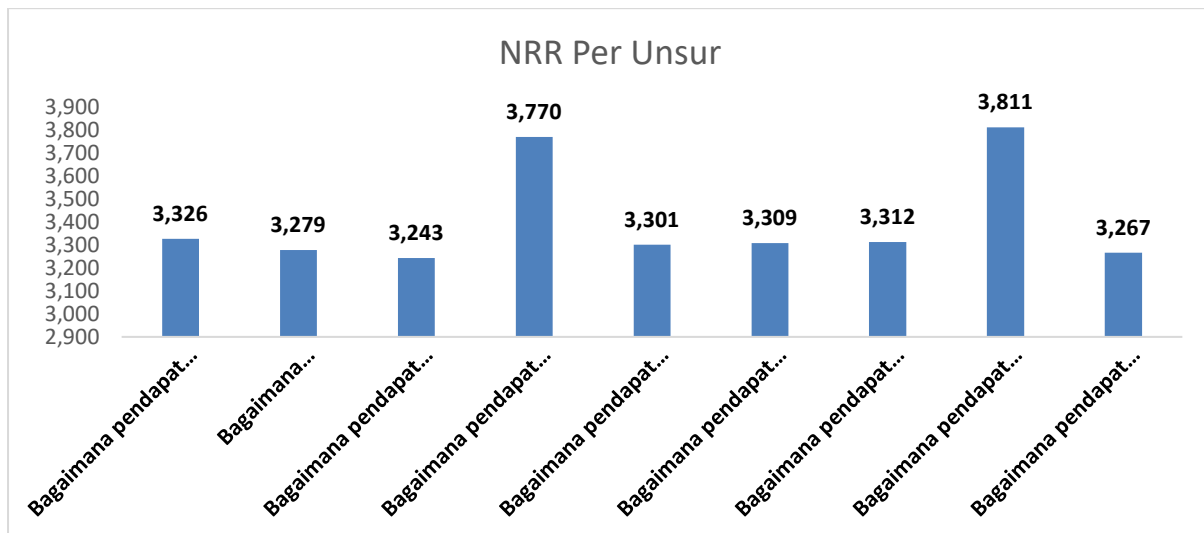


Pada diagram diatas dapat dijelaskan bahwa Tingkat Kepuasan Pegawai terhadap kualitas layanan BKPSDM Provinsi Bali berdasarkan jawaban responden terhadap pernyataan **“Saya puas dengan pelayanan BKPSDM secara keseluruhan”**, diperoleh hasil: 308 responden (35,69%) menyatakan sangat setuju, 586 responden (63,76%) menyatakan setuju, 4 responden (0,44%) menyatakan kurang setuju setuju dan 1 Responden (0,11%) menyatakan sangat 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	3,326	3,279	3,243	3,770	3,301	3,309	3,312	3,811	3,267
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	84,2 (BAIK)								

Gambar 3 Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

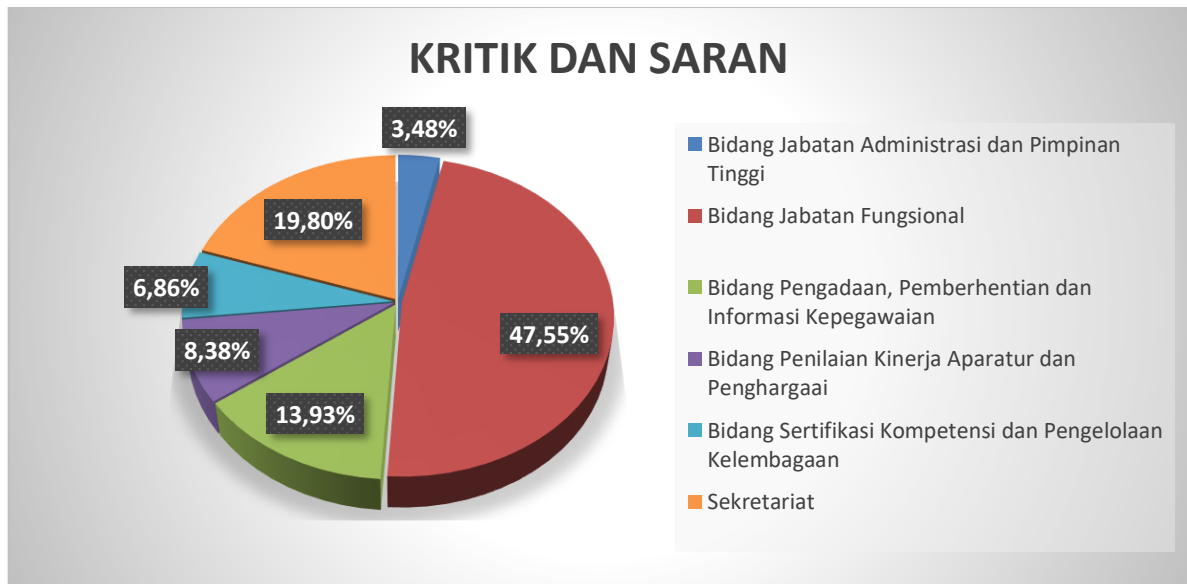
ANALIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa:

1. U₁= Persyaratan dengan nilai yaitu 3,326
 U₂= Sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai yaitu 3,279
 U₃= Waktu penyelesaian dengan nilai yaitu 3,243
 U₄= Biaya/tarif dengan nilai yaitu 3,770
 U₅= Produk spesifikasi jenis layanan dengan nilai yaitu 3,310
 U₆= Kompetensi pelaksana dengan nilai yaitu 3,390
 U₇= Perilaku pelaksana dengan nilai yaitu 3,312
 U₈= Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai yaitu 3,811
 U₉= Sarana dan prasarana dengan nilai yaitu 3,267
2. 3 Unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu
 - a. Waktu penyelesaian dengan nilai yaitu 3,243
 - b. Sarana dan prasarana dengan nilai yaitu 3,267
 - c. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai yaitu 3,279
3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai yaitu 3,811 dan Jaminan Pelayanan Tanpa Dipungut Biaya merupakan unsur yang mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 3,770.

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 404 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

Dari diagram diatas dapat diketahui aspek Pelayanan dan Aspek Data dan Informasi mendapatkan kritik dan saran yang tertinggi. Kritikan dan saran yang diberikan antara lain:

1. Layanan sudah baik agar terus ditingkatkan
2. layanan prasarana dalam bentuk aplikasi lebih ditingkatkan lagi
3. Data dan informasi agar tidak mendadak
4. memberikan penghargaan terhadap pegawai yg disiplin dan berdedikasi tinggi
5. kegiatan untuk peningkatan kompetensi pegawai agar lebih diperbanyak
6. penilaian kinerja agar lebih disederhanakan

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
			April Tahun 2025				Jawab
			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	Penanganan aduan, saran dan masukan	Meningkatkan kecepatan dalam menangani pengaduan, saran dan masukan dari penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali		x			Kepala BKPSDM Provinsi Bali
3	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan kecepatan dalam penyelesaian layanan		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 2023 - 2025



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 2023 - 2025.

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 2025 sebesar 93,41 dengan mutu pelayanan baik.
2. **“Saya puas dengan pelayanan BKPSDM secara keseluruhan”**, diperoleh hasil: 328 responden (35,69%) menyatakan sangat setuju, 586 responden (63,76%) menyatakan setuju, 4 responden (0,44%) menyatakan kurang setuju setuju dan 1 Responden (0,11%) menyatakan sangat tidak setuju.
3. Unsur pelayanan yang terendah adalah
 - a. Waktu penyelesaian dengan nilai yaitu 3,243
 - b. Sarana dan prasarana dengan nilai yaitu 3,267
 - c. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai yaitu 3,279
4. Unsur yang paling tertinggi dari 9 (Sembilan) unsur penilaian survei kepuasan masyarakat yaitu unsur **“Penanganan pengaduan, saran dan masukan”** dengan nilai **3,811**. Hal ini dikarenakan segala proses administrasi kepegawaian dilaksanakan melalui sistem dan tanpa adanya pungutan biaya sebagai implementasi sebagai ASN yang berAKHLAK untuk tidak menerima gratifikasi dalam bentuk apapun dan mengimplementasikan zona integritas. BKPSDM Provinsi Bali telah meraih penghargaan sebagai instansi yang menuju Zona WBK.

Ditetapkan di Bali
Pada tanggal 17 Maret 2025

	Ditandatangani secara elektronik oleh:
	KEPALA BADAN
	Ir. Ketut Lihadnyana, M.M.A
	Pembina Utama Madya (IV/d) NIP. 19650601 199203 1 001

LAMPIRAN

1. KUISIONER

 SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT TAHUN 2025 BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI BALI timppdbkpsdm@gmail.com Ganti akun 🔒 Tidak dibagikan * Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi PARTISIPASI ANDA MENGGISI SURVEI MERUPAKAN MASUKAN BAGI KAMI UNTUK MELAKUKAN EVALUASI DAN MEMBERIKAN PELAYANAN YANG LEBIH BERKUALITAS 	Jabatan (pilih sesuai kepegawaian saudara) * ☐ Struktural ☐ Fungsional ☐ Pelaksana ☐ Bukan ASN Jenis Kelamin * ☐ Laki-laki ☐ Perempuan Umur (pilih sesuai jarak 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  1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesetaraan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan * ☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur layanan yang diberikan * ☐ Tidak Mudah ☐ Kurang Mudah ☐ Mudah ☐ Sangat Mudah 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan * ☐ Tidak Cepat ☐ Kurang Cepat ☐ Cepat ☐ Sangat Cepat 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan * ☐ Sangat Mahal ☐ Cukup Mahal ☐ Murah ☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseimbangan produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan * ☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang pengaduan pengguna layanan * ☐ Tidak ada Pengaduan Pengguna ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi ☐ Berfungsi Tetapi Kurang Maksimal ☐ Dikelola Dengan Baik
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan * ☐ Tidak Kompeten ☐ Kurang Kompeten ☐ Kompeten ☐ Sangat Kompeten	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana * ☐ Buruk ☐ Cukup ☐ Baik ☐ Sangat Baik
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam terkait pelayanan kesopanan dan penghematan * ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah ☐ Kurang Sopan dan Kurang Ramah ☐ Sopan dan Ramah ☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah	10. Saya puas dengan pelayanan BKPSDM Provinsi Bali secara keseluruhan * ☐ Sangat Tidak Disetujui ☐ Kurang Setuju ☐ Setuju ☐ Sangat Setuju

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

Pilih salah satu aspek yang saudara ingin berikan kritik/saran Kritik dan Saran *

Jawaban Anda



Kirim
Formulir yang jelas

2. HASIL OLAH DATA SKM

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	4	2
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	3	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	4	3	3	4	4	3	3	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	4	3	3	4	4	3	4	4	3
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	3	4	3	4	3	4	3	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	4	3	4	3
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	3	4	4	4	3	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	4	4	4	4	4	3	3	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	2	3	3	3	3	4	4	3
42	4	4	3	4	3	4	4	1	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	3	3	4	3	3	3	3	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	3	4	4	3	4	4	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	4	3	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	4	2
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	3	4	3	4	4	4	4
59	3	3	4	4	3	3	4	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3
62	4	3	3	4	3	4	4	4	4
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	4	3
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	4	3	3	4	3
69	4	4	3	4	4	3	4	4	3
70	3	3	3	4	3	3	3	4	4
71	4	4	3	4	4	4	3	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	4	4	3	4	4
74	3	3	4	4	4	4	3	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	3	3	3	3	3	3	3	4	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	3	3	4	4	3	3	4	3
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3
85	4	4	4	4	4	4	4	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	4	3	3	4	3	4	4	4	3
90	4	4	3	4	3	3	3	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	4	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
97	3	3	3	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	4	3	3	4	3	4	3	4	4
106	4	4	3	4	3	3	3	4	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	4	4	4	3	4	3	4	3
109	3	3	3	4	3	3	4	4	3
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	4	4	3	4	3	4	4	4	4
112	3	3	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	3	3	3	3	4	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	3	3	3	4	3
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3
117	3	3	3	4	3	3	3	4	3
118	3	3	3	4	3	3	3	4	3
119	3	3	3	4	3	3	3	4	3
120	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	4	3
123	4	3	3	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	3	3	3	4	4	3	3	3	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	3
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3
128	3	3	4	4	3	4	3	3	3
129	3	4	3	4	4	3	4	4	4
130	3	3	3	4	3	3	3	4	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	1	3	4	3	3	3	4	3
134	3	3	3	3	3	3	3	4	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	4	3	2	3	1	2
137	3	3	3	3	3	3	3	4	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	3	3	3	4	3
140	3	3	3	4	3	3	3	4	3
141	3	3	3	4	3	3	3	4	3
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	3	3	4	3	3	3	4	3
144	4	4	3	3	4	4	3	1	4
145	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
146	3	3	3	4	3	3	3	4	3
147	3	3	3	4	3	3	3	4	3
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	3	4	3	3	3	4	3
152	3	3	3	4	3	3	3	3	2
153	3	3	3	4	3	3	3	4	4
154	3	3	3	4	3	3	3	4	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	3	3	4	3	3	3	4	2
157	4	3	3	4	3	3	3	4	3
158	4	4	4	1	4	4	4	4	4
159	4	3	3	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	3
161	3	3	3	4	3	3	3	4	3
162	4	3	3	4	4	3	4	4	3
163	3	4	3	4	3	3	4	4	3
164	3	3	3	4	3	3	3	4	3
165	3	3	3	4	3	3	4	4	3
166	3	4	4	3	3	3	3	4	3
167	3	3	3	3	3	4	4	4	4
168	3	3	3	4	3	3	4	4	3
169	3	3	3	4	3	3	3	4	3
170	3	3	3	4	3	3	3	4	3
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	4	3	3	4	4	3
173	3	3	3	4	3	3	3	4	3
174	3	3	3	4	3	3	3	4	3
175	3	3	3	4	3	3	3	4	3
176	3	3	3	4	3	3	3	4	3
177	3	3	3	4	3	3	3	4	3
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	4	3	3	3	3	4	3
180	3	3	3	3	3	3	3	4	3
181	3	3	3	3	3	3	3	4	3
182	3	3	3	4	3	3	3	4	3
183	3	3	3	4	3	3	3	4	3
184	3	3	3	4	3	3	3	3	3
185	4	3	3	4	3	3	3	4	3
186	3	3	3	4	3	3	3	4	3
187	3	3	3	3	3	4	3	4	3
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	3	3	3	3	4	3
190	3	3	3	3	3	4	3	4	3
191	3	3	3	3	3	3	3	4	3
192	3	3	3	4	3	3	3	4	3
193	3	4	3	4	4	4	3	4	4
194	3	3	3	4	3	3	3	3	3

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
195	3	3	3	4	3	3	3	3	3
196	4	4	4	4	4	4	3	4	3
197	3	3	3	4	3	3	3	4	3
198	3	3	3	4	3	3	3	4	3
199	3	3	3	3	3	3	3	4	3
200	3	3	3	4	3	3	3	4	3
201	3	3	3	4	3	3	3	4	3
202	4	3	3	4	3	3	3	4	3
203	3	3	3	4	3	3	3	4	3
204	3	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	3	3	3	3	3	3	4	3
206	3	3	3	3	3	3	3	4	3
207	3	3	3	4	3	3	3	3	3
208	3	3	3	4	3	3	3	4	3
209	3	3	3	3	3	3	3	4	3
210	3	3	3	4	3	3	3	4	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	1	4	4	4	4	4
213	3	3	3	3	3	3	3	4	3
214	3	3	3	3	4	4	3	4	2
215	3	3	3	4	3	3	3	4	3
216	3	3	4	4	3	3	3	4	3
217	3	3	3	4	3	3	3	4	3
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	3	4	3	2	3	3	3	4	3
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	3	3	3	4	4	3	4	4	4
222	3	4	3	4	4	3	3	4	3
223	3	2	2	4	3	2	2	4	2
224	3	4	3	3	3	3	3	4	3
225	2	3	2	4	2	3	3	3	3
226	3	3	3	3	3	3	3	4	3
227	3	3	3	4	3	3	3	4	3
228	3	3	3	4	3	3	3	4	3
229	3	4	4	4	4	3	3	1	3
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	3	3	4	3	3	3	4	3
232	3	3	3	3	3	3	3	4	3
233	3	3	3	2	3	3	3	4	3
234	3	3	3	4	3	3	3	3	2
235	3	3	3	4	3	3	3	4	3
236	4	4	3	4	4	4	4	4	4
237	3	3	3	4	3	3	3	4	3
238	3	3	3	4	3	3	3	4	4
239	3	3	3	4	3	3	3	4	3
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	3	3	3	4	3	3	3	4	3
246	4	4	3	4	4	3	3	4	3
247	3	3	3	3	3	3	3	4	3
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	3	3	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	3	3	4	3	3	3	4	3
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	3
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	3	3	3	4	3	4	4	4	4
259	3	3	3	4	3	3	3	3	3
260	3	3	3	4	3	3	3	3	3
261	3	3	3	4	3	3	3	4	3
262	4	4	4	3	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	3	3	3	4	3	3	3	4	3
265	3	3	3	4	3	3	3	4	3
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	3	3	3	4	3	3	3	3	3
268	4	3	3	4	3	3	3	4	3
269	4	4	4	4	4	3	3	4	3
270	3	3	3	4	3	3	3	4	3
271	3	3	3	4	3	3	3	4	3
272	4	4	3	3	3	4	4	4	4
273	3	3	3	4	3	4	4	4	4
274	4	3	3	2	3	3	3	4	3
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	3	3	4	3	3	3	4	3
277	3	3	3	4	4	3	3	4	3
278	3	3	3	4	3	3	3	4	3
279	4	4	4	3	4	4	4	4	4
280	4	4	3	4	3	3	3	4	3
281	3	3	3	4	3	3	3	4	3
282	3	3	3	4	4	3	3	4	3
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	3	3	3	4	3	3	3	4	3
285	3	3	4	4	4	4	4	4	4
286	4	3	3	3	4	4	4	4	4
287	3	3	3	4	3	3	3	4	3
288	3	3	3	4	3	3	3	4	3
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3
290	4	4	4	4	4	4	3	4	3
291	3	3	3	3	3	3	3	4	3
292	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
293	3	3	3	4	3	3	4	4	3
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	3	3	3	3	3	3	3	4	3
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	3	3	3	3	3	3	3	4	3
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3
300	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	3	3	3	3	3	3	3	4	3
302	3	3	3	4	3	3	3	4	3
303	3	3	3	3	3	3	3	3	3
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	3	3	3	4	3	3	3	4	3
306	4	3	3	4	4	4	4	4	3
307	3	3	3	4	3	3	3	4	3
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	3	3	3	4	3	3	3	4	3
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	2	1	3	2	3	1	1	2	2
316	3	3	4	4	3	3	3	4	3
317	3	3	3	4	3	3	3	4	3
318	3	3	2	4	3	3	3	3	3
319	3	3	3	4	3	3	4	3	3
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3
321	3	3	3	3	3	4	4	4	4
322	3	4	3	4	3	3	3	4	3
323	4	4	4	4	4	4	4	4	3
324	4	4	3	4	4	3	3	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	3	4	4	4	2	2
327	3	3	4	4	3	3	4	3	3
328	3	3	3	4	3	3	3	4	3
329	3	3	3	3	3	3	3	3	3
330	3	4	4	4	4	4	4	4	4
331	3	3	3	4	4	4	4	4	3
332	4	3	3	4	4	4	4	4	4
333	3	3	3	4	3	3	3	4	3
334	3	3	3	3	3	3	3	3	3
335	4	3	3	4	4	4	3	3	4
336	3	3	3	4	3	3	3	1	2
337	3	4	3	4	3	4	4	4	3
338	4	3	3	4	4	4	3	4	4
339	4	4	4	4	4	3	4	4	3
340	3	3	3	4	3	3	4	4	3
341	3	3	3	4	2	2	3	3	3

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
342	3	3	3	3	3	3	3	4	3
343	4	3	3	4	3	4	4	4	3
344	4	3	3	4	3	3	3	4	3
345	4	4	3	4	3	4	4	4	4
346	3	3	3	4	3	3	3	4	3
347	4	4	3	3	3	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	3	3	3	4	3	3	3	4	3
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	3	4	4	3	3	4	3
353	3	3	3	3	3	3	3	3	3
354	3	3	3	3	3	3	3	3	3
355	4	4	3	4	3	4	4	4	4
356	4	3	3	4	4	3	4	4	4
357	4	4	3	4	4	4	4	4	4
358	3	3	3	3	3	3	3	4	3
359	3	3	3	4	3	4	3	4	4
360	3	3	3	4	3	3	3	3	3
361	3	3	3	4	3	3	3	4	3
362	3	3	3	4	3	3	3	4	3
363	3	3	3	4	3	3	3	4	3
364	3	2	2	4	3	3	3	3	3
365	3	2	2	4	3	3	3	3	3
366	4	3	3	4	4	3	4	4	3
367	4	4	4	3	3	3	3	4	3
368	3	3	3	3	3	3	3	4	3
369	3	3	3	4	3	3	3	3	3
370	4	3	3	4	3	3	3	4	3
371	3	3	3	4	3	3	3	4	3
372	3	3	3	4	3	3	3	4	3
373	4	3	3	3	3	4	3	4	3
374	3	3	3	4	3	3	3	4	3
375	3	3	3	4	3	3	3	4	3
376	3	3	3	4	3	3	3	4	3
377	3	3	3	4	3	3	3	4	3
378	4	4	4	4	4	4	4	4	3
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	3	3	3	3	3	3	3	4	3
381	3	3	3	3	3	3	3	4	3
382	3	3	3	3	3	3	3	4	3
383	3	3	3	4	3	3	3	4	4
384	3	3	3	3	3	3	3	3	3
385	3	4	4	4	3	3	3	4	3
386	3	3	3	4	3	3	3	4	3
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4
388	4	3	4	3	3	3	3	3	3
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
391	3	3	3	2	3	3	3	3	3
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4
393	3	3	3	3	3	3	3	4	3
394	3	3	3	3	3	3	3	4	3
395	3	3	3	3	3	3	3	4	3
396	3	3	3	4	3	3	3	4	3
397	3	3	3	4	3	3	3	4	3
398	3	3	3	4	4	4	4	4	3
399	3	3	3	4	3	3	3	3	3
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4
401	4	4	4	4	4	4	3	4	4
402	4	4	4	4	4	4	4	4	4
403	3	3	3	4	3	3	3	4	3
404	3	3	3	4	3	3	3	4	3
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4
406	3	3	3	4	3	3	4	4	3
407	3	3	3	3	3	3	3	4	3
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4
409	3	3	3	4	3	3	3	3	3
410	3	3	3	3	3	3	3	3	3
411	3	3	3	4	3	3	3	3	3
412	3	3	4	4	3	3	3	3	3
413	3	3	3	4	4	3	3	4	3
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4
415	3	3	3	4	3	3	3	3	3
416	3	3	3	4	3	3	3	4	3
417	3	3	3	4	3	3	3	3	3
418	3	3	3	4	3	3	3	4	3
419	4	4	4	4	4	4	4	4	4
420	4	4	4	4	4	4	4	4	3
421	4	4	4	4	4	4	4	4	3
422	4	4	4	4	4	4	4	4	4
423	4	4	4	4	4	4	4	4	4
424	3	3	3	4	3	3	3	4	3
425	3	4	3	4	3	3	4	4	3
426	4	4	4	4	4	4	4	4	4
427	4	4	4	4	4	4	4	4	4
428	4	4	4	4	4	4	4	4	4
429	3	3	3	4	3	3	3	4	3
430	3	3	3	4	3	3	3	4	3
431	4	4	4	4	4	4	4	4	4
432	3	3	3	4	3	3	3	4	3
433	4	4	4	4	4	4	4	4	4
434	4	4	4	4	4	4	4	4	4
435	4	4	4	4	4	4	4	4	4
436	4	4	4	4	3	4	4	4	4
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4
438	4	4	4	3	4	4	3	4	4
439	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
440	4	4	4	4	4	4	4	4	4
441	3	3	3	4	3	3	3	3	3
442	3	3	3	4	3	3	3	4	3
443	4	4	4	4	4	4	4	4	4
444	3	3	3	4	3	3	3	4	3
445	3	3	3	4	3	3	3	4	3
446	3	3	3	4	3	3	3	4	3
447	3	3	2	4	3	3	3	3	3
448	3	3	3	3	3	3	3	4	2
449	4	4	4	4	4	4	4	4	3
450	4	4	3	4	3	4	3	4	3
451	3	3	3	3	3	3	3	3	3
452	3	3	3	4	3	3	3	4	3
453	4	4	4	4	4	4	4	4	4
454	3	3	3	4	3	3	3	4	3
455	3	3	3	4	3	3	3	4	3
456	3	3	3	4	3	3	3	4	3
457	3	3	3	3	3	3	3	4	3
458	3	3	3	4	3	3	3	4	3
459	4	4	3	4	3	3	3	4	3
460	3	3	3	3	3	3	3	4	3
461	3	3	3	4	3	3	3	3	3
462	4	4	3	4	4	4	4	4	4
463	3	3	3	3	3	3	3	4	3
464	4	3	3	4	4	4	4	4	3
465	3	3	3	4	3	3	3	4	3
466	3	3	3	4	3	3	3	4	3
467	4	4	4	4	4	4	4	4	4
468	4	4	4	4	4	3	3	4	3
469	3	4	3	4	3	3	3	3	3
470	3	3	3	3	3	3	4	4	4
471	3	3	3	4	3	4	3	4	3
472	3	2	3	3	3	3	3	4	3
473	3	3	3	4	3	3	3	4	3
474	3	3	3	3	3	3	3	4	3
475	3	3	3	3	3	3	3	3	3
476	3	3	3	4	3	3	3	4	3
477	3	3	3	3	3	3	3	4	3
478	3	3	3	4	3	3	3	4	4
479	3	3	3	3	3	4	3	4	3
480	4	4	4	4	4	4	4	4	4
481	4	4	4	4	4	4	4	4	4
482	4	4	4	4	3	3	4	4	3
483	4	4	4	4	4	4	4	4	4
484	4	3	3	4	3	3	3	4	3
485	3	3	3	4	3	3	3	4	3
486	3	3	3	3	3	3	3	3	3
487	3	3	3	3	3	3	3	4	2
488	3	3	3	4	4	3	4	4	3

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
489	3	3	3	3	3	3	3	4	3
490	3	3	3	3	3	3	3	4	3
491	4	4	4	4	4	4	4	4	4
492	3	3	3	4	3	3	3	3	3
493	3	3	3	4	3	4	4	4	3
494	3	3	3	3	3	3	3	3	3
495	3	3	3	4	3	3	3	4	3
496	3	3	3	4	3	3	3	4	3
497	4	3	4	4	3	4	4	4	4
498	3	3	3	4	3	3	3	4	3
499	4	4	4	4	4	4	4	4	4
500	4	4	4	4	4	4	4	4	4
501	3	3	3	4	4	4	4	4	4
502	4	3	4	4	4	4	4	4	4
503	3	4	3	4	3	3	3	4	3
504	4	4	4	4	4	4	4	4	4
505	3	3	3	4	3	3	4	4	3
506	4	4	4	4	4	4	4	4	4
507	3	3	3	3	3	3	3	4	3
508	3	3	3	4	3	3	3	4	3
509	3	3	3	4	3	3	3	4	3
510	3	3	4	4	3	3	3	4	4
511	3	3	3	4	3	3	3	4	3
512	3	3	3	4	3	3	4	4	3
513	3	3	3	4	3	3	3	4	3
514	3	3	3	4	3	3	3	4	3
515	4	4	4	4	4	4	4	4	4
516	4	3	3	4	3	3	4	4	3
517	3	3	3	4	3	3	3	4	3
518	4	3	3	4	3	3	4	4	4
519	3	3	3	4	3	3	3	4	3
520	3	3	3	4	3	3	3	4	3
521	4	4	3	3	3	3	3	4	3
522	3	3	3	4	3	3	3	1	3
523	3	2	3	3	3	3	3	3	3
524	3	3	3	3	3	3	3	4	3
525	3	3	3	3	3	3	3	4	3
526	3	3	3	4	4	3	3	3	3
527	4	4	3	4	3	3	3	4	3
528	3	3	3	4	3	3	3	4	3
529	4	4	4	4	4	4	4	4	4
530	4	4	4	4	4	4	3	4	4
531	3	3	3	4	3	3	3	4	3
532	3	3	3	3	3	3	3	4	3
533	3	3	3	4	3	3	3	4	3
534	4	4	4	4	4	4	4	4	4
535	3	4	4	4	3	4	4	4	3
536	4	4	4	4	4	4	4	4	4
537	3	3	3	4	3	3	3	4	2

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
538	3	3	3	3	3	3	3	4	3
539	4	4	4	4	4	4	4	4	4
540	3	3	3	3	3	3	3	4	4
541	3	3	3	3	3	3	3	4	3
542	3	3	3	4	3	3	3	4	3
543	4	4	4	4	4	4	4	4	4
544	3	3	3	4	3	3	3	4	3
545	4	4	4	4	4	4	4	4	4
546	3	4	4	4	4	4	4	4	4
547	3	4	3	4	4	4	3	4	3
548	4	4	4	4	4	4	4	4	4
549	3	3	3	4	3	3	3	3	3
550	4	3	3	4	4	3	3	4	4
551	3	3	3	4	3	3	3	4	3
552	4	3	3	4	3	3	3	4	4
553	4	4	3	3	3	3	3	4	3
554	3	3	3	4	3	3	3	3	2
555	4	4	3	3	4	3	4	4	4
556	3	3	3	4	3	3	3	4	3
557	4	4	3	4	4	3	4	4	4
558	3	2	2	4	3	3	3	4	2
559	4	3	3	3	4	3	3	4	3
560	3	3	3	3	3	3	3	4	3
561	4	4	4	4	4	4	4	4	4
562	4	4	4	4	4	4	4	4	4
563	4	3	3	4	3	4	4	4	4
564	3	3	4	4	3	4	3	4	3
565	4	4	4	3	3	3	3	3	3
566	3	3	3	3	3	3	3	3	3
567	3	3	3	4	3	3	3	3	3
568	3	3	3	4	3	3	4	4	3
569	3	3	3	4	3	3	3	4	3
570	3	3	3	3	3	3	3	4	3
571	3	3	3	3	3	3	3	4	3
572	4	3	3	4	3	3	3	4	3
573	3	4	3	3	3	3	4	4	2
574	3	3	3	4	3	3	3	4	3
575	3	3	3	4	3	3	3	4	3
576	3	3	3	4	3	3	3	4	3
577	3	3	3	4	3	3	3	4	3
578	3	3	3	3	3	4	4	3	3
579	4	4	3	4	4	4	3	3	4
580	3	3	4	3	3	3	3	4	4
581	3	3	3	3	3	3	3	4	3
582	3	3	3	4	3	3	3	3	3
583	3	3	3	3	3	3	3	3	3
584	3	3	3	4	3	4	3	4	3
585	3	3	3	3	3	3	3	4	3
586	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
587	3	3	3	4	3	3	3	4	3
588	3	3	3	3	3	3	3	4	3
589	3	3	3	4	3	3	3	4	3
590	3	2	3	3	3	3	3	3	3
591	3	3	3	3	3	3	3	3	3
592	3	3	3	3	3	3	3	4	3
593	3	3	3	3	3	3	3	4	3
594	4	4	3	4	4	4	4	4	4
595	3	3	4	4	3	3	3	4	3
596	3	4	3	3	3	3	3	4	3
597	3	3	4	3	3	3	3	4	3
598	4	4	3	4	4	3	3	4	4
599	3	3	3	4	3	3	3	4	3
600	4	4	3	4	4	4	4	4	4
601	4	4	4	4	4	4	4	4	4
602	4	4	4	4	4	4	4	4	4
603	4	4	4	4	4	4	4	4	4
604	4	4	4	4	4	4	4	4	4
605	4	4	4	4	4	4	4	4	4
606	3	2	4	2	3	3	3	3	2
607	3	3	2	4	3	3	3	4	3
608	3	3	3	4	3	3	3	4	3
609	4	4	3	4	3	4	3	4	3
610	4	4	4	4	4	4	4	4	4
611	3	3	4	4	3	3	3	4	3
612	3	3	3	4	3	3	3	4	3
613	4	4	3	4	4	3	3	4	3
614	3	3	3	4	3	3	3	3	3
615	3	3	3	4	3	3	3	4	3
616	3	4	3	4	4	4	4	4	3
617	4	4	4	4	4	4	4	4	4
618	4	4	4	4	4	4	4	4	4
619	4	4	4	4	4	4	4	4	4
620	4	4	4	4	4	4	4	4	4
621	3	3	4	4	3	3	3	4	3
622	3	3	3	4	3	3	3	4	3
623	4	4	3	4	4	4	4	4	4
624	4	3	4	4	4	4	4	4	4
625	3	2	3	4	2	2	2	3	3
626	3	3	2	3	3	3	3	4	3
627	3	4	3	4	3	3	3	4	3
628	4	4	3	4	4	3	3	4	4
629	3	3	4	4	3	3	3	4	3
630	3	3	3	4	3	3	3	4	3
631	3	3	3	3	3	3	3	3	2
632	3	3	3	4	3	3	3	4	3
633	3	3	3	4	3	3	3	4	3
634	3	3	3	4	3	4	3	4	3
635	4	4	3	4	4	4	4	4	4

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
636	4	4	4	4	4	4	4	4	4
637	4	4	4	4	3	3	3	3	2
638	4	3	3	4	4	4	4	4	4
639	4	4	4	4	4	4	3	4	4
640	3	3	4	3	3	3	3	4	3
641	3	3	3	4	3	3	3	4	3
642	3	3	3	4	3	3	3	3	3
643	4	4	3	4	4	4	4	4	4
644	4	4	4	4	3	3	3	4	3
645	3	3	3	4	3	3	3	4	3
646	4	3	3	3	3	4	4	4	4
647	4	4	4	4	4	4	4	4	4
648	3	3	4	3	3	3	3	4	3
649	3	3	3	3	3	3	3	4	3
650	3	3	3	4	3	3	3	4	3
651	3	3	3	3	3	3	3	3	3
652	3	3	3	4	3	3	3	4	3
653	3	3	3	4	3	4	4	4	4
654	3	3	4	4	3	3	4	4	4
655	3	3	3	4	3	3	3	4	3
656	3	3	3	3	3	3	3	4	3
657	4	4	3	4	4	4	4	4	4
658	4	4	4	4	4	4	4	4	4
659	4	4	4	4	4	4	4	4	4
660	3	3	4	3	3	3	3	4	3
661	3	3	3	4	3	3	3	3	3
662	3	3	3	4	3	3	4	4	3
663	3	3	4	4	3	3	3	4	3
664	4	4	3	4	4	4	4	4	4
665	3	3	4	4	4	3	3	4	3
666	4	4	3	4	3	3	3	4	4
667	3	3	3	3	3	3	3	4	3
668	3	3	3	4	3	3	3	4	3
669	3	3	3	4	3	3	3	4	3
670	4	4	3	4	4	4	4	4	4
671	3	3	4	3	3	3	3	3	3
672	4	3	3	4	4	3	3	4	4
673	4	4	3	4	4	4	4	4	4
674	4	3	4	4	4	4	4	4	3
675	3	2	3	2	2	3	2	2	2
676	3	3	2	3	3	3	3	4	3
677	3	3	3	3	3	3	3	3	3
678	3	4	3	4	4	4	4	4	4
679	4	4	3	4	4	4	4	4	4
680	3	3	4	4	3	3	3	1	3
681	3	3	3	4	3	3	3	4	3
682	3	3	3	4	3	3	3	4	3
683	3	3	3	4	3	3	3	3	3
684	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
685	3	3	3	3	3	3	3	4	3
686	3	3	3	3	3	3	3	4	3
687	3	3	3	4	3	3	3	3	3
688	3	3	3	4	3	3	3	3	3
689	3	3	3	4	3	3	3	3	3
690	4	4	3	4	4	4	4	4	4
691	3	3	4	4	3	3	3	4	3
692	3	3	3	4	3	3	3	3	3
693	3	3	3	4	3	3	3	4	3
694	3	3	3	3	3	3	3	4	3
695	3	3	3	4	3	3	4	4	3
696	4	4	3	4	4	4	4	4	4
697	3	3	4	4	3	3	3	4	4
698	3	3	3	4	3	3	3	4	3
699	3	3	3	3	3	3	3	3	2
700	3	3	3	3	3	3	3	4	3
701	4	4	3	4	3	3	3	4	3
702	4	3	3	4	4	3	4	3	4
703	3	3	4	4	3	3	4	4	4
704	4	4	3	4	4	4	4	4	4
705	3	3	4	4	3	3	3	4	3
706	3	3	3	4	3	3	3	4	3
707	4	4	3	4	3	3	3	3	3
708	3	3	3	3	3	3	3	4	3
709	3	3	3	4	3	3	3	3	3
710	3	3	3	4	3	4	3	4	3
711	3	3	3	4	3	3	3	4	3
712	3	3	3	4	3	3	4	4	3
713	3	3	3	4	3	3	3	3	3
714	3	3	3	4	3	3	3	4	3
715	3	3	3	4	3	3	3	3	3
716	3	3	3	4	3	3	3	3	3
717	3	3	3	4	3	3	4	3	3
718	4	4	3	4	4	4	4	4	4
719	3	4	4	4	4	4	4	4	4
720	4	4	4	4	3	4	4	4	3
721	3	3	4	3	3	3	3	4	3
722	3	4	3	4	4	3	4	4	4
723	3	3	3	3	3	3	3	4	3
724	4	4	3	4	4	4	3	4	4
725	3	3	4	3	3	3	3	3	3
726	3	3	3	3	3	3	3	4	3
727	4	3	3	4	3	4	3	4	3
728	3	3	3	3	3	3	3	4	3
729	4	4	3	4	3	4	4	4	4
730	4	3	4	4	4	4	4	4	4
731	4	3	3	4	4	3	4	4	4
732	3	3	3	4	3	3	3	3	3
733	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
734	4	4	3	4	4	4	3	4	4
735	3	3	3	3	3	3	3	3	3
736	3	3	2	4	3	3	3	4	3
737	3	3	3	4	3	3	3	4	3
738	4	3	3	4	4	4	3	4	3
739	3	3	3	4	3	3	3	4	3
740	3	3	3	4	3	3	3	4	2
741	3	3	3	4	3	3	3	4	3
742	3	3	3	4	3	4	4	4	4
743	3	3	4	4	3	3	3	4	3
744	3	3	3	4	3	3	3	4	4
745	3	3	3	4	3	4	3	4	4
746	3	3	3	4	3	3	3	4	3
747	3	3	3	3	3	3	3	3	3
748	4	3	2	4	3	3	3	4	4
749	3	3	3	3	3	3	3	3	3
750	3	3	3	4	4	3	3	3	3
751	4	3	3	4	4	4	4	4	3
752	3	3	4	3	3	3	3	4	3
753	3	3	3	4	3	3	3	4	3
754	3	3	3	4	3	3	4	4	3
755	3	4	3	4	3	3	3	4	4
756	4	3	3	4	4	4	4	4	4
757	3	3	4	3	3	4	4	4	4
758	3	3	3	3	3	3	3	4	3
759	4	3	3	4	3	3	3	4	3
760	3	4	3	4	4	4	3	4	3
761	4	3	4	4	3	3	4	4	3
762	3	3	4	4	3	3	3	4	3
763	3	3	3	4	3	3	3	4	3
764	3	3	3	2	3	3	2	2	2
765	3	3	3	4	3	3	3	4	3
766	3	3	3	3	3	3	3	4	3
767	3	3	3	4	3	3	3	4	3
768	4	3	3	4	3	3	3	4	3
769	3	3	3	4	3	3	3	3	3
770	3	4	3	4	3	3	3	3	3
771	4	2	3	4	4	4	4	4	4
772	3	4	4	2	3	4	3	3	2
773	4	4	3	4	4	4	4	4	4
774	4	4	4	4	4	4	4	4	4
775	4	3	4	4	4	4	4	4	4
776	3	3	4	4	3	4	4	4	4
777	3	3	3	3	3	3	3	3	3
778	3	4	3	4	3	3	3	4	3
779	4	3	4	4	4	4	4	4	4
780	3	3	4	4	3	3	3	4	3
781	3	3	3	4	3	3	3	4	4
782	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
783	4	3	3	4	3	3	3	4	3
784	3	3	3	4	3	3	4	4	3
785	4	3	3	4	4	3	4	4	4
786	3	3	3	3	3	3	3	4	2
787	3	3	3	4	3	3	3	4	3
788	3	3	3	4	3	3	3	4	3
789	3	3	3	4	3	3	3	3	3
790	3	3	3	3	3	3	3	3	3
791	3	4	3	4	3	3	3	4	3
792	4	3	3	2	3	3	3	4	3
793	3	3	3	3	3	3	3	4	3
794	3	3	3	4	3	3	3	4	3
795	3	3	3	4	3	3	3	3	3
796	3	4	3	4	3	3	3	4	3
797	4	3	3	3	3	3	3	4	3
798	3	3	3	4	3	3	3	4	3
799	3	3	3	4	3	3	3	4	3
800	3	3	3	4	3	3	3	4	3
801	3	3	3	4	3	3	3	4	3
802	3	3	3	4	3	3	3	1	3
803	3	3	3	3	3	3	3	4	3
804	3	3	3	3	3	3	3	3	3
805	3	4	3	4	3	3	3	4	3
806	3	3	3	4	4	3	3	4	3
807	3	3	3	4	3	3	3	4	3
808	3	3	3	3	3	3	3	4	3
809	3	3	3	4	3	3	3	4	3
810	3	3	2	4	3	3	3	4	3
811	3	3	3	4	3	3	3	3	2
812	3	4	3	4	3	3	3	4	3
813	4	4	4	4	4	4	4	4	4
814	4	3	4	4	4	4	4	4	4
815	3	3	3	4	3	3	3	4	3
816	3	3	3	4	3	3	3	4	3
817	3	3	3	4	3	4	4	4	3
818	3	3	3	4	3	3	3	3	3
819	3	2	3	4	3	3	3	4	3
820	3	3	3	2	3	3	3	3	3
821	3	3	3	3	3	3	3	4	3
822	3	3	3	4	3	3	3	3	3
823	3	3	3	4	3	3	3	3	3
824	3	4	3	4	3	3	4	4	3
825	4	3	4	4	4	4	4	4	4
826	3	4	3	4	3	3	3	4	3
827	4	4	4	4	4	4	4	4	4
828	4	3	4	4	4	4	4	4	4
829	3	3	3	4	3	3	3	4	3
830	3	4	3	4	3	3	3	3	3
831	4	3	4	4	4	4	4	4	4

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
832	3	3	3	4	3	3	3	4	3
833	3	4	3	4	3	3	3	2	2
834	4	4	4	4	4	4	4	4	4
835	4	3	4	4	4	4	4	4	4
836	3	3	3	4	3	3	3	4	3
837	3	3	3	4	3	3	3	3	3
838	3	3	3	4	3	3	3	4	3
839	3	3	3	4	4	3	3	4	4
840	3	3	4	4	3	3	3	3	4
841	3	3	3	2	3	3	3	3	3
842	3	3	3	4	3	3	3	4	3
843	3	3	3	3	3	3	3	4	2
844	3	4	3	3	3	3	3	4	2
845	4	4	3	4	4	4	4	4	3
846	4	3	3	4	3	4	3	4	4
847	3	3	3	4	3	3	3	4	3
848	3	3	3	4	3	3	3	4	3
849	3	3	3	4	3	3	3	4	3
850	3	3	3	4	3	3	3	4	3
851	3	3	3	4	3	3	3	3	2
852	3	3	3	3	3	3	3	3	3
853	3	3	3	4	3	3	3	4	3
854	3	3	3	3	3	3	3	3	3
855	3	3	4	3	3	3	3	4	3
856	3	3	2	4	3	3	3	3	3
857	3	4	3	4	3	3	3	4	3
858	4	2	3	4	4	4	4	4	4
859	3	3	3	2	3	3	3	3	3
860	3	3	3	4	3	4	3	4	3
861	3	3	3	4	3	3	3	4	3
862	3	3	4	4	3	3	3	4	3
863	3	3	3	4	3	3	3	4	3
864	3	4	3	4	3	3	3	4	3
865	4	3	3	4	4	4	4	4	4
866	3	3	4	3	3	3	3	4	3
867	3	3	3	4	3	3	3	4	3
868	3	4	3	4	3	3	4	4	3
869	4	3	3	4	4	4	4	4	4
870	3	3	3	3	3	3	3	4	3
871	3	3	2	4	3	4	4	4	4
872	3	3	3	4	3	3	3	3	3
873	3	2	3	4	3	3	3	4	3
874	2	3	3	3	2	2	2	3	2
875	3	3	3	4	3	3	3	4	3
876	4	3	3	4	4	4	3	4	4
877	3	4	3	4	3	3	3	3	2
878	4	3	3	4	3	3	3	4	3
879	3	3	4	3	3	3	3	4	3
880	3	3	3	3	3	3	3	4	3

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
881	3	4	4	4	3	3	3	4	3
882	4	3	3	4	4	4	4	4	4
883	3	4	3	3	3	3	3	1	3
884	4	3	3	4	4	4	4	4	4
885	3	3	3	4	4	4	4	4	3
886	3	3	3	4	3	3	3	4	3
887	3	3	3	4	3	3	3	3	3
888	3	3	3	4	3	3	3	4	3
889	3	3	3	4	3	3	3	4	3
890	3	3	3	4	3	3	3	4	4
891	3	3	3	4	3	3	3	4	3
892	3	3	3	4	3	3	3	4	3
893	3	3	3	3	3	3	3	4	3
894	3	3	3	4	3	3	3	4	3
895	3	3	4	4	3	3	3	4	3
896	3	3	4	4	3	4	3	4	4
897	4	4	4	4	4	4	4	4	2
898	4	4	3	4	4	4	4	4	4
899	4	4	2	4	4	4	4	4	4
900	4	4	3	4	4	4	4	4	4
901	3	3	3	4	3	3	3	4	3
902	2	2	3	4	3	3	2	2	2
903	3	3	3	4	4	4	3	4	3
904	3	3	3	4	3	3	3	4	3
905	3	3	4	4	3	3	3	1	3
906	3	3	3	4	3	3	3	4	3
907	3	3	3	4	3	3	3	4	3
908	4	4	3	4	4	4	4	4	4
909	3	3	3	4	3	3	3	4	3
910	3	3	3	4	3	3	3	4	3
911	3	4	3	4	3	4	3	4	3
912	3	3	3	4	3	3	3	4	3
913	3	4	3	3	4	3	4	4	4
914	3	3	3	4	3	3	3	4	3
915	3	3	3	4	3	3	3	4	3
916	3	3	3	4	3	3	3	4	3
917	3	3	3	4	3	3	3	3	3
918	4	4	3	4	4	3	4	4	4
919	4	4	3	4	3	4	4	4	4

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Konversi (NIK)	Interval Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Unit
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)
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI BALI
TRIWULAN I TAHUN 2025**

IKM	SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN BKPSDM PROVINSI BALI
84,20	Jumlah Responden : 919 orang Jenis Kelamin : L = 414 Orang / P = 505 Orang Jabatan : Fungsional = 577 Orang Struktural = 103 Orang Pelaksana = 151 Orang Non ASN = 88 Orang Periode Survei : TRIWULAN I Tahun 2025

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 2024



BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
PROVINSI BALI
2024

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 2024 pada unsur-unsur pelayanan menunjukan nilai seperti berikut:

Tabel 1 Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2024

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	3,468	3,470	3,418	3,406	3,625	3,487	3,537	3,425	3,446
Kategori	B	B	B	B	A	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	86,02 (BAIK)								

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		x			Kepala BKPSDM Provinsi Bali

		layanan BKPSDM Provinsi Bali					
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan Evaluasi terhadap sistem, mekanisme dan prosedur		x			Kepala BKPSDM Provinsi Bali
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

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 dilaksanakan rapat dalam membahas peningkatan kepastian jadwal pelayanan kepada penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali		-
2	Melakukan Evaluasi terhadap sistem, mekanisme dan prosedur	sudah	Telah dilaksanakan rapat evaluasi terhadap sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diberikan		-

					
3	Meningkatkan kecepatan dalam menangani pengaduan, saran dan masukan dari penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali	sudah	Telah dilaksanakan rapat untuk meningkatkan kecepatan dalam menangani pengaduan, saran dan masukan dari penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali	 	-

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 dilaksanakan rapat dalam membahas peningkatan kepastian jadwal pelayanan kepada penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali	Minggu ke 4 Desember	Kepala BKPSDM Provinsi Bali	Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali
2	Melakukan Evaluasi terhadap sistem, mekanisme dan prosedur	Telah dilaksanakan rapat evaluasi terhadap sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diberikan BKPSDM Provinsi Bali	Minggu ke 4 Desember	Kepala BKPSDM Provinsi Bali	Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali

3	Meningkatkan kecepatan dalam menangani pengaduan, saran dan masukan dari penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali	Telah dilaksanakan rapat untuk meningkatkan kecepatan dalam menangani pengaduan, saran dan masukan dari penerima layanan BKPSDM Provinsi Bali	Minggu ke 4 Desember	Kepala BKPSDM Provinsi Bali	Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali
---	--	---	----------------------	-----------------------------	---

Ditetapkan di Bali
Pada Tanggal 17 Maret 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh:
KEPALA BADAN
Ir. Ketut Lihadnyana, M.M.A
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19650601 199203 1 001