

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN 2

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini disusun sebagai wujud komitmen terhadap transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, serta sebagai dasar evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan



Periode
April s.d. Juni

KEMENKES RI

PUSAT PENGEMBANGAN KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA

BAPELKES CIKARANG



<https://bapelkescikarang.kemkes.go.id/>

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 triwulan II telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2026 ini diselenggarakan 2 s.d 26 Juni 2026.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Bapelkes Cikarang.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 LATAR BELAKANG	3
1.2 TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
1.3 METODE	4
1.3.1 Pengumpulan Data	4
1.3.2 Metode Survei	4
1.3.3 Penetapan Jumlah Responden	4
1.3.4 Objek Survei	6
1.3.5 Pengolahan Survei dan Analisis Data	6
1.4 TIM SKM	6
1.5 JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
BAB II ANALISIS	8
2.1 KUESIONER	8
2.2 PENGOLAHAN DATA	110
2.3 DESKRIPSI	11
BAB III PENUTUP	22
3.1 KESIMPULAN	22
3.2 SARAN	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Dengan demikian, menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam, sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Cikarang salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan yang telah melaksanakan pelayanan publik terutama dalam bidang pengelolaan pelatihan bidang kesehatan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka harus memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik bidang pelatihan kesehatan yang prima. Untuk mengukur hasil Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik, Bapelkes Cikarang memberikan kuesioner kepada masyarakat yang kemudian di tuangkan ke dalam laporan survei kepuasan masyarakat triwulan II (Dua).

1.2 TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui sejauh mana fokus perhatian pelanggan terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh Bapelkes Cikarang. Dengan ini tujuan survei kepuasan masyarakat sebagai berikut :

- a. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Bapelkes Cikarang, dan sebagai bahan acuan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Acuan dalam mengetahui kelebihan dan kekurangan masing-masing sumber daya potensial yang ada di bapelkes Cikarang secara akurat.

Manfaat yang ingin dicapai dalam survei kepuasan masyarakat untuk manajemen tahun 2026 adalah :

- a. Sebagai umpan balik dari respon pelanggan kepada Bapelkes Cikarang dalam merancang desain mutu pelayanan sesuai dengan standar;
- b. Acuan dalam penyusunan perencanaan sehingga kualitas pelayanan akan semakin membaik dimasa yang akan datang.

1.3 METODE

1.3.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan survei kepuasan masyarakat di Bapelkes Cikarang yaitu dengan menggunakan kuesioner elektronik (e-survei) melalui G-Form.

1.3.2 Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan, melalui pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert.

1.3.3 Penetapan Jumlah Responden

Besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Populasi pelayanan pelatihan pada triwulan II bulan April s.d Juni Tahun 2026 sejumlah 6106 Orang, didapatkan besaran sampel sejumlah 364 responden, Jumlah yang berhasil di kumpulkan dan di proses lebih lanjut yaitu 524 responden.

Populasi Pelatihan periode April s.d Juni 2026 sebagai berikut :

No.	Pengembangan Kompetensi/ Kegiatan Lainnya	Metode Bangkom	Jumlah Peserta
I	TIM KERJA 1		
1	Workshop Pengembangan Kompetensi Dengan Pendekatan Learning Need Diagnosis (LND) Bagi SDM Bapelkes Cikarang	Workshop	30
2	Webinar Penguatan Internalisasi Kode Etik Dan Kode Perilaku Bagi ASN Di Lingkungan Sekretariat Jenderal	Webinar	1057
3	Workshop Internalisasi Kode Etik dan Kode Perilaku ASN Kemenkes melalui Metode Gaes Edukatif di Bapelkes Cikarang	Workshop	50
II	TIM KERJA 2		
1	MOOC Keamanan Informasi di Sektor Kesehatan bagi Pelaksana Teknologi Informasi	MOOC	862
2	MOOC Penyusutan Arsip	MOOC	972
3	Webinar Peran dan Fungsi Jabatan Fungsional Pranata Komputer dalam mendukung Transformasi Digital Kementerian Kesehatan	Webinar	377
4	Webinar Peran Strategis Statistisi dalam Mendukung Kebijakan Berbasis Data	Webinar	453
5	Workshop Penguatan Fasilitator Pelatihan Pengelolaan Arsip Dinamis	Workshop	18
6	Workshop “Unlocking Academic Excellence for lecturers: Membangun Karier Dosen bagi Alumni dan Mentor Latsar CPNS Tahun 2024”	Workshop	34
III	TIM KERJA 3		
1	Workshop Pengembangan Kompetensi Teknis Bagi Tenaga Sanitasi Lingkungan Di Balai Kekarantinaan Kesehatan	Workshop	94
2	MOOC ARKL	MOOC	361
3	Pelatihan K3RS	Pelatihan	30
4	Pelatihan Dasar Pengawasan Kesehatan Lingkungan di RS	Pelatihan	23
5	Pelatihan Teknis Penanggulangan Stroke Bagi Dokter dan Perawat di FKTP	Pelatihan	30
6	Pelatihan Pengawasan Keamanan Pangan Siap Saji berbasis Risiko Bagi TSL Angkatan 1	Pelatihan	25
7	Pelatihan Perawatan Jangka Panjang Lansia bagi Tenaga Kesehatan di Masyarakat	Pelatihan	30
8	Pelatihan Pengawasan Keamanan Pangan Siap Saji berbasis Risiko Bagi TSL Angkatan 2	Pelatihan	25
IV	Kegiatan lainnya, pertemuan yang dilaksanakan di Bapelkes Cikarang		1635
Populasi			6106
Sampel			364

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

1.3.4 Objek Survei

Objek yang dinilai pada survei kepuasan masyarakat di Bapelkes Cikarang yaitu :

- a. Persyaratan pelayanan
- b. Kemudahan prosedur pelayanan
- c. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- d. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
- e. Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan
- f. Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
- g. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- h. Penanganan pengaduan pengguna layanan
- i. Kualitas sarana dan prasarana
- j. Transparasi Pelayanan
- k. Integritas Pelayanan

1.3.5 Pengolahan Survei dan Analisis Data

Pengolahan dan analisis survei dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pengolahan hasil survei dilakukan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

1.4 TIM SKM

Berdasarkan SK Kepala Bapelkes Cikarang Nomor HK.02.03/A.XIX/0050/2026, tanggal 5 Januari 2026 tentang Tim Survei Kepuasan masyarakat Bapelkes Cikarang, terdiri dari :

Pengarah	: Kepala Balai Pelatihan Kesehatan Cikarang
Ketua	: Ketua Tim Kerja Pengembangan Pelatihan, Digitalisasi dan Publikasi/kehumasan
Pelaksana	: 1. Eliza Meivita, S.Kom, MKM 2. Sumarno, S.Psi, MKM 3. Dicky Mahendra Adidhanu, SH 4. Tini Wartini, S.Kom 5. Yuni Nurhasanah

1.5 JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan SK Kepala Bapelkes Cikarang Nomor HK.02.03/A.XIX/0050/2026 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat, bahwa survei dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per 3 bulan/triwulan.

Waktu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan berdasarkan Surat Kepala Balai Nomor : KM.05.02/A.XVIII/2622/2026, tanggal 22 Mei 2026, hal Pelaksanaan SKM, Persepsi Anti Korupsi & Kualitas Pelayanan Publik Bapelkes Cikarang. Pelaksanaan survei pada tanggal **2 s.d 26 Juni 2026**.

BAB II ANALISIS

2.1 KUESIONER

2.1.1 Penyusunan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan :

1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
2. Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

2.1.2. Unsur Kuisioner SKM Bapelkes Cikarang :

Unsur penilaian survei kepuasan masyarakat tahun 2026 menjadi 11 unsur, pada unsur 1-9 sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM, ditambah unsur transparansi dan integritas pelayanan dirasakan perlu dievaluasi sebagai feedback dari pelayanan yang telah kami berikan.

1. Persyaratan pelayanan
2. Sistem, mekanisme, Prosedur/alur pelayanan
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya layanan
5. Produk spesifikasi jenis layanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. sarana prasarana
10. Transparasi Pelayanan
11. Integritas Pelayanan

2.1.3. Kuesioner SKM Bapelkes Cikarang

A. Profil

1. Jenis Kelamin
2. Pendidikan
3. Pekerjaan
4. Jenis layanan yang di terima: Pelatihan/ penggunaan sarana dan prasarana

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Pilih kode huruf sesuai jawaban responden)

- 1) U1: Bagaimanakah pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai
- 2) U2: Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Bapelkes Cikarang ?
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah
- 3) U3: Bagaimana menurut Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
 - a. Tidak Cepat
 - b. Kurang Cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat Cepat
- 4) U4: Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?
 - a. Sangat Mahal
 - b. Cukup Mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
- 5) U5: Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai

- 6) U6: Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
- Tidak Kompeten
 - Kurang Kompeten
 - Kompeten
 - Sangat Kompeten
- 7) U7: Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
- Tidak Sopan dan Ramah
 - Kurang Sopan dan Ramah
 - Sopan dan Ramah
 - Sangat Sopan dan Ramah
- 8) U8: Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (Kelas, Auditorium, Perpustakaan, Laboratorium, Asrama, Sarana Olahraga/Aplikasi Sistem Pelatihan/LMS-SITangkas/e-Perpustakaan/MOOC)?
- Buruk
 - Cukup
 - Baik
 - Sangat Baik
- 9) U9 : Bagaimana menurut Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
- Tidak ada
 - Ada tetapi tidak berfungsi
 - Berfungsi Kurang Maksimal
 - Dikelola dengan baik
- 10) U10 : Bagaimana pendapat anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan
- Standar pelayanan tidak dipublikasikan
 - Standar pelayanan dipublikasikan sebagian
 - Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya
 - Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya dan jelas

- 11) U 11 : Bagaimana integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan
- Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
 - Petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai standar, namun disertai dengan permintaan imbalan yang tidak sesuai dengan etika dan integritas profesi.
 - Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, menunjukkan kepatuhan terhadap prosedur dan prinsip integritas
 - Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, tanpa melanggar integritas atau etika kerja

2.2 PENGOLAHAN DATA

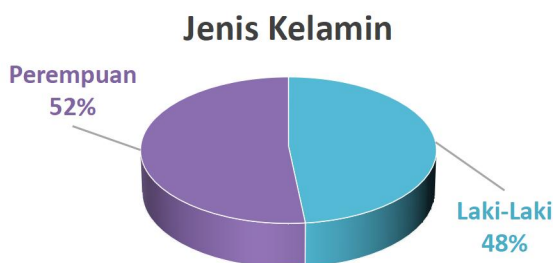
Perhitungan hasil survei kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berikut disampaikan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat triwulan II (dua) Tahun 2026 pada **Lampiran I Pengolahan Data**.

2.3 DESKRIPSI

Pada sub bab ini, hasil survei akan dibagi ke dalam 3 (tiga) analisis utama, yaitu analisis deskriptif (profil responden), nilai persepsi dan indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut :

A. Analisis Deskriptif Profil Responden

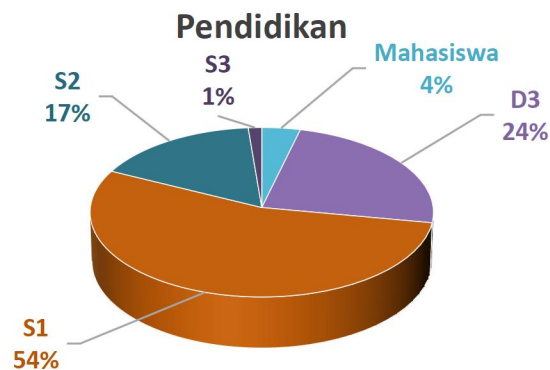
1) Jenis Kelamin Responden



Gambar 2.1 Komposisi Jenis kelamin tersurvei

Persentase hasil survei triwulan II Jenis kelamin responden perempuan 52% dan responden dengan jenis kelamin laki-laki 48 %, jumlah yang mengisi kuesioner 524 Orang dari sampel 364, maka tingkat respons melebihi dari target sampel.

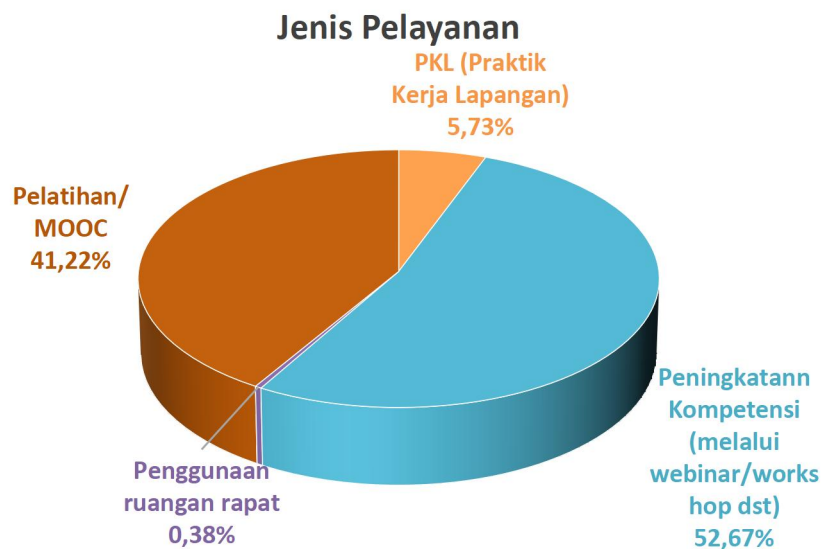
2) Pendidikan



Gambar 2.2 Tingkat Pendidikan Responden

Dari responden tersurvei yang mengisi kuesioner sebanyak 524 Orang. Mayoritas responden yang tersurvei berpendidikan S1/Sarjana, dimana jumlah responden mencapai 54%, kemudian diikuti D3 sebesar 24%, S2 sebesar 17%, mahasiswa 4% dan S3 1%.

3) Jenis Pelayanan



Berdasarkan hasil pengolahan data, sebanyak 524 responden telah mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026. Berdasarkan jenis pelayanan yang diterima, layanan Peningkatan Kompetensi merupakan jenis layanan dengan jumlah responden terbanyak, yaitu sebesar 52,67%, diikuti Pelatihan/MOOC sebesar 41,22%, Praktik Kerja Lapangan (PKL) sebesar 5,73%, dan Penggunaan Ruang Rapat sebesar 0,38%. Komposisi responden tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan survei didominasi oleh pengguna layanan peningkatan kompetensi webinar yang merupakan layanan utama Bapelkes Cikarang.

B. Nilai Persepsi

Nilai persepsi pada survei ini berkaitan dengan pemahaman responden terhadap pernyataan yang tertuang dalam kuesioner. Hasil dari jawaban responden berdasarkan masing-masing unsur SKM adalah sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Bobot Nilai Rata-rata tertimbang 0,09 didapatkan dari = $\frac{\text{Jml Bobot}}{\text{Jml Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,09$

NO RESPO	NILAI UNSUR PELAYANAN											JML
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
ΣNilai per Unsur	1762	1790	1756	1945	1763	1779	1781	1787	2031	1916	1843	20153
NRR/re sponde n	3,36	3,42	3,35	3,71	3,36	3,40	3,40	3,41	3,88	3,66	3,52	
NRR tertimba ng x 0,09	0,303	0,307	0,302	0,334	0,303	0,306	0,306	0,307	0,349	0,329	0,317	3,46
IKM/ Unit Pelayanan												86,53

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$\text{SKM} = \frac{1782+1790+1756+1945+1763+1779+1781+1787+2031+1916+1843}{524} \times 0,09 = 3,46$$

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

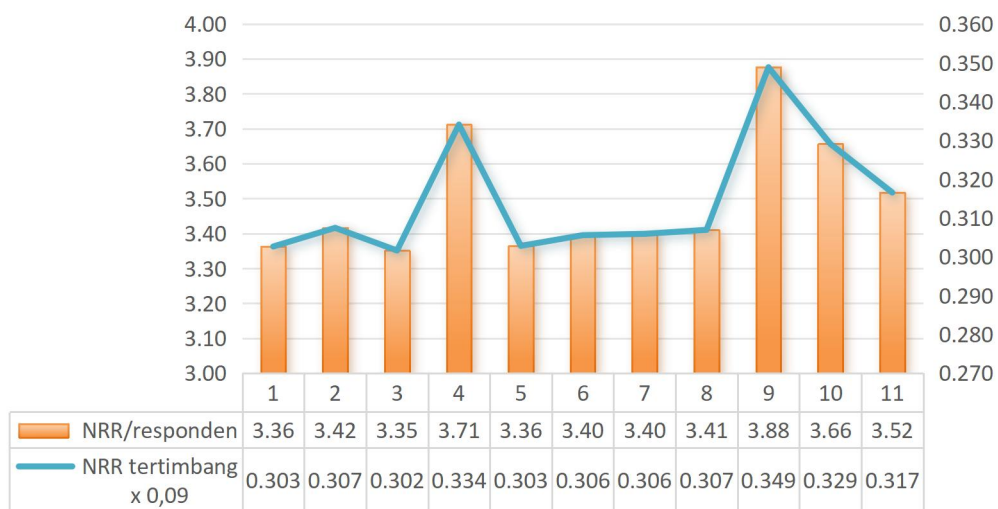
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

$$\text{Nilai Interval Konversi (NIK)} = 3,46 \times 25 = 86,53$$

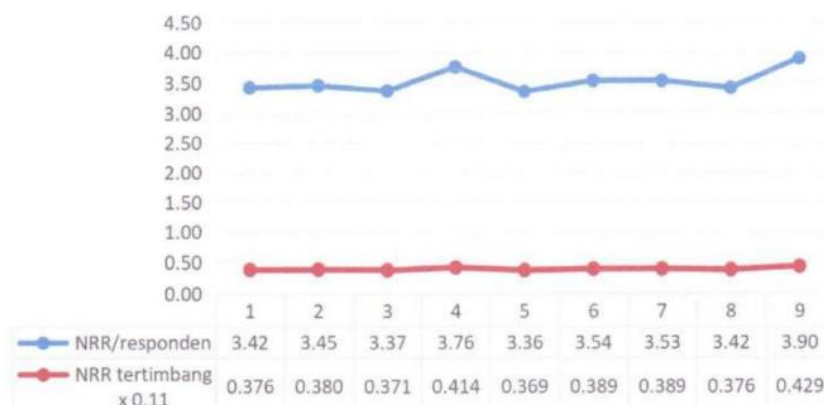
Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut bahwa Nilai Interval Konversi (NIK) Bapelkes Cikarang triwulan 2 tahun 2026 dengan **nilai 86,53** mutu pelayanan **B**, Kinerja Unit Pelayanan **Baik**. Apabila di dibandingkan dengan hasil survei 2 (dua) tahun sebelumnya, yaitu Triwulan 2 tahun 2024 **nilai 87,32** mutu pelayanan **B**, Kinerja Unit Pelayanan **Baik**, maka dari Triwulan 2 tahun 2024 ke Triwulan 2 tahun 2026 **mengalami penurunan 0,90%**. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih dapat dipertahankan pada kategori baik, namun diperlukan upaya peningkatan pada unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai rendah agar kinerja pelayanan dapat kembali meningkat pada periode berikutnya.

NRR RESPONDEN/TERTIMBANG



Dari hasil pengukuran persepsi di atas, secara umum mutu pelayanan dan kinerja dinilai Baik dengan nilai 86,53. **Unsur 9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan memiliki nilai tertinggi** dengan nilai tertimbang 0,349 dan NRR Responden sebesar 3,88, namun perlu perhatian untuk Unsur 3 tentang **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan hasil yang diberikan** yaitu dengan nilai tertimbang 0,302 dan NRR/Responden 3,35.

NRR RESPONDEN, TERTIMBANG



Apabila dibandingkan dengan hasil SKM tahun 2024, terdapat persamaan yaitu pada unsur tertinggi, berikut data SKM triwulan II Tahun 2024. Dari hasil pengukuran persepsi di atas, secara umum mutu pelayanan dan kinerja dinilai baik dengan nilai 87,32 Unsur 9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan memiliki nilai tertinggi dengan nilai **tertimbang** 0,429, dan NRR responden 3,90. Namun perlu perhatian untuk Unsur 5 tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. memiliki persepsi nilai terendah yaitu dengan nilai tertimbang 0,369 dan NRR/responden 3,36.

Berdasarkan data hasil SKM Triwulan 2 Tahun 2024 dan Tahun 2026 di atas bahwa :

1. Nilai tertinggi pada tahun 2024 dan 2026 tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan.
2. Nilai terendah pada tahun 2024 tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan 2026 tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan hasil yang diberikan.

C. Saran dan Masukan Responden

Adapun saran dan masukan dari responden sebagai berikut :

1. Saran

A. Pelatihan

- Pengelolaan WAG yang bila perlu di kunci saja agar informasi hanya 1 arah dari admin menghindari chat tertimpa, dan close otomatis pendaftaran sehingga tidak bisa gabung WAG kalau kuota pendaftar sudah penuh
- Untuk kunjungan edukatif bisa lebih di kembangkan lagi untuk ada nya pelatihan langsung ke setiap kunjungan edukatif
- Semoga semakin baik sertifikat latsar kedepannya bisa terintegrasi dengan eoffice (1 Orang)
- lebih banyak pelatihan yang dapat meningkatkan integritas ASN (1 Orang)
- Perbanyak pelatihan LMS saja (1 Orang)
- Pelatihan prakom :
 - a. Mungkin karena materi pelatihan keamanan informasi di sektor kesehatan jadi materinya terlalu teori, untuk menambah ketertarikan mungkin bisa diberikan materi atau contoh teknis yang dapat di praktekan sendiri (1 Orang)
 - b. Tingkatkan terus kegiatan PRAKOM (1 Orang)
 - c. sangat baik semoga ada pelatihan gratis khusus prakom dengan sertifikat berbnsp/setara internasional yang diakui seperti pelatihan ceh, mikrotik, cisco, fortigate, pengelolaan server dll. terima kasih (1 Orang)
 - d. Berharap terus mengadakan pelatihan/seminar/workshop untuk pranatakomputer secara periodik, megingat pelatihan/seminar/workshop untuk JFT Pranata Komputer sangat jarang sekali. terima kasih (1 Orang)

- e. Semoga akan ada pelatihan-pelatihan lain lagi dengan materi teknologi informasinya. Terimakasih (1 Orang)
- f. Untuk pelatihan fungsional pranata komputer lebih banyak lagi dengan diikuti perkembangan teknologi terbaru. Seperti pengelolaan jaringan internet yang aman dalam lingkungan kemenkes (1 Orang)
- g. Sudah bagus dan terstruktur, kalau bisa diadakan lagi pelatihan lainnya terkait AI contoh : prinsip dasar penggunaan AI yang aman untuk lingkungan pemerintahan (1 Orang)
- h. Buat diklat fungsional untuk prakom online (1 Orang)
- i. Lebih sering diselenggarakan untuk meningkatkan kompetensi Jabfung Pranata Komputer. (1 Orang)
- j. Diperbanyak lagi pelatihan-pelatihan tentang keamanan data dan PDP (1 Orang)
- k. mungkin kedepan ada praktik langsung terkait menjaga keamanan data dan informasi ini (1 Orang)
- l. lebih sering mengadakan dalam hal bidang teknologi informasi (1 Orang)
- Materi/video interaktif/ MOOC :
 - a. Materi dalam bentuk video interaktif (1 Orang)
 - b. Pengembangan metode pembelajaran yang lebih interaktif serta optimalisasi pemanfaatan fasilitas pelatihan dapat semakin meningkatkan kepuasan dan pengalaman belajar peserta
 - c. lebih sering mengadakan mooc terkait pranatakomputer atau teknologi informasi (1 Orang)
 - d. membuat materi interaktif memang memerlukan upaya lebih. tetapi materi menjadi lebih 'hidup'. terus tingkatkan kualitas materi (1 Orang)
 - e. MOOC tentang Kesling juga perlu selalu di adakan (1 Orang)
 - f. Mengadakan lebih banyak lagi pelatihan untuk pegawai operator layanan operasional (1 Orang)
 - g. Semoga bisa lebih mudah lagi dalam bergabung di MOOC lainnya (1 Orang)
- Diadakan secara rutin untuk memenuhi JPL (1 Orang)
- pelatihan dgn kuota yg lebih banyak (1 Orang)
- Mengadakan Pelatihan dan Mengundang Lansung Pegawai Sesuai Jabatan Fungsional yg di Empu. Semisal Pelatihan Tata Kelola Keuangan dan mengundang semua JFT APK APBN KEMENKES. terima kasih, salam sehat (1 Orang)
- Diperlukan materi-materi pembelajaran yang aplikatif dipakai dilingkungan kerja (1 Orang)
- Terus lah memberikan pelatihan (1 Orang)

- Pelaksanaan pelatihan secara offline untuk sanitarian supaya lebih sering sehingga dapat lebih memahami tentang kebutuhan masyarakat saat ini dalam rangka peningkatan derajat kesehatan (1 Orang)
- Agar semua bisa ikut pelatihan dan tidak di batasi jumlah peserta (1 Orang)
- bisa ditambah dengan materi level advance (1 Orang)
- pelayanan dan pelatihan yg diberikan agar lebih ditingkatkan lagi (1 Orang)
- pertahankan dan perbanyak pelatihan seperti sekarang . (1 Orang)
- **Webinar** : pelaksanaan webinar agar lebih baik di kemudian hari (1 Orang)

B. Sarana Prasarana

- Pendingin udara (Ac) di ruang kelas tolong agar bisa di perbaiki swingnya,karena klo kebetulan duduk dibawah ac dgn arah yg langsung ke kita dari pagi sampai sore lumayan bikin kepala sakit (1 Orang)
- tambahan fasilitas lift pada gedung (1 Orang)
- ac nya sebelum pengunjung datang seharusnya di cek terlebih dahulu (2 Orang)
- perbaikan nya yaitu cek kembali untuk fasilitas asrama yang disediakan, supaya fasilitas nya tersedia diseluruh diseluruh kamar (1 Orang)
- kebersihan kamar tetap di jaga . kebersihan toilet tetap di jaga (1 Orang)
- Pelayanan yang diberikan oleh Bapelkes Cikarang sudah sangat baik, cepat, ramah, dan profesional. Fasilitas sarana dan prasarana juga sangat menunjang. Harapan saya, kualitas pelayanan yang sudah luar biasa ini dapat terus dipertahankan dan konsisten di masa mendatang. Terima kasih atas dedikasinya! (1 Orang)
- di sediakan lift (1 Orang)

C. Konsumsi

- Kalau untuk saran lebih di tingkatkan lagi diadakan makanan /masakan khas sumatera buat tamu yg asal dari Sumatra kalau dari segi rasa makanan nya enak terimakasih juga atas pelayanan nya sangat baik terimakasih (1 Orang)
- menu makanan & snack sudah enak tapi sebaiknya tidak terlalu manis (untuk bubur kacang hijau, jus naga) (1 Orang)

D. Teknologi Informasi

- wifi khususnya kamar bawah agar lebih lancar lagi,
- Bisa terus ditingkatkan integrasi sistem digital/aplikasi pelatihan agar proses administrasi atau akses informasi program pelayanan bisa menjadi jauh lebih praktis dan paperless (1 Orang)
- Secara keseluruhan pelayanan sudah sangat baik. Saran saya, mohon performa dan stabilitas aplikasi sistem pelatihan seperti Plataran Sehat dan MOOC terus ditingkatkan atau di-update secara berkala agar akses materi pembelajaran digital dan penginputan data peserta menjadi lebih lancar tanpa kendala teknis (bug/lag)

E. Halaman

- Kebersihan lingkungan diutamakan, lingkungan hijau teduh. (1 Orang)

F. Peningkatan Layanan Lainnya

- Harap informasikan jika pegawai di front desk tidak ditempat dapat menghubungi siapa. (1 Orang)
- Semoga pelayanan semakin baik, tidak membedakan, dan disiplin agar dapat menjadi contoh dan mereka yang kita layani bahagia dan puas (1 Orang)
- sosialisasi anti korupsi nya (3 Orang)
- Tingkatkan Mutu pelayanan (8 Orang)
- Agar selalu menjaga sop yg telah ditetapkan, Monitoring dan evaluasi sesuai SOP (2 Orang)
- Lebih ditingkatkan lagi (8 Orang)
- Pelayanan agar lebih cepat lagi (1 Orang)
- TINGKATKAN TERUS KINERJANYA (1 Orang)
- Tingkatkan prestasi yang sdh ada (1 Orang)
- Jaga selalu iman ilmu dan Amal kita (1 Orang)
- Makin semangat dalam inovasi (1 Orang)
- semangat dan lanjutkan (1 Orang)
- semoga menambah ilmu dan manfaat (1 Orang)
- Kegiatan yang sangat bermanfaat (1 Orang)
- semoga lebih fast respon (1 Orang)
- lanjutkan (5 Orang)
- Bahan ajarnya sangat menarik dan interaktif (1 Orang)
- yang telat post test waktunya ditambah (1 Orang)
- Tingkatkan Pelayanan dan SDM yg Kompeten dibidangnya (1 Orang)
- tetap menjaga konsistensi (1 Orang)
- Sukses dan berkelanjutan untuk kedepannya (1 Orang)
- INOVASI (1 Orang)
- meningkatkan kualitasnya kedepan (1 Orang)
- Semoga msh ada pengembangan kompetensi selanjutnya (1 Orang)
- terus menyelenggarakan pengembangan kompetensi dengan topik yang relevan dan mengikuti zaman (1 Orang)
- Sudah baik, mungkin bisa meningkatkan komunikasi yang lebih efektif melalui penggunaan media sosial agar informasi dapat disampaikan secara lebih cepat dan tepat sasaran (1 Orang)

2. Apresiasi *Customer*

- Terima kasih Buat Pimpinan Bapelkes Cikarang Beserta seluruh TIM atas kesempatan menimba ilmu, salam sehat untuk semua. (1 Orang)
- kereennn dechhhh (2 Orang)
- Sangat cukup, menurut saya pribadi tidak ada kekurangan sama sekali, layanan yang baik kamar yang bagus dan nyaman serta makanan yang disediakan enak banget, terima kasih bapak ibu serta pengurus bapelkes cikarang lainnya. (1 Orang)
- pembelajaran sudah sesuai dan semakin bervariasi dan lebih umum, bukan hanya jabatan tertentu saja yang dapat mengikuti dan mengambil ilmunya, tetapi seluruh pegawai dapat mengaplikasikan kegiatan yang diberikan, terimakasih (1 Orang)
- "Bapelkes Cikarang telah memberikan lingkungan belajar yang bersih, aman, dan nyaman bagi peserta pelatihan. Fasilitas yang tersedia juga sangat baik serta mendukung proses pembelajaran dan pengembangan kompetensi peserta. Ke depannya, kualitas kebersihan, keamanan, dan pemeliharaan sarana prasarana yang sudah baik ini diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.
- Sudah baik, dapat dipertahankan dan terus menghadirkan pelatihan yang keren dan uptodate (1 Orang)
- Sukses selalu (1 Orang)
- Baik (86 Orang)
- Mantab (1 Orang)
- Sangat baik (22)
- Terus maju dalam melayani (1 Orang)
- Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, tanpa melanggar integritas atau etika kerja (1 Orang)
- Secara keseluruhan, pelayanan dan fasilitas di Bapelkes Cikarang sudah sangat memuaskan. Lingkungan yang bersih, tertata, dan aman membuat peserta merasa nyaman selama mengikuti pelatihan. Fasilitas penunjang pembelajaran juga lengkap dan terawat dengan baik. Diharapkan Bapelkes Cikarang dapat terus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik ini serta terus berinovasi dalam penyelenggaraan pelatihan agar semakin efektif dan bermanfaat bagi peserta. " (1 Orang)
- semua sudah sangat baik, fasilitas nyaman. THE BEST!!! (1 Orang)
- Petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, tanpa melanggar integritas atau etika kerja (1 Orang)
- Selalu menjaga standar pelayanan dan prinsip integritas (1 Orang)
- tidak ada saran. pelatihan yg diadakan di bapelkes cikarang selalu memuaskan pelayanannya, dan penyelenggaraannya. terimakasih banyak bapak/ibu penyelenggara (1 Orang)

- Sudah baik dan terus dikembangkan untuk pelatihan pelatihan selanjutnya (1Orang)
- sudah cukup baik (11 Orang)
- Pertahankan (2 Orang)
- Good (2 Orang)
- Layanan yang diberikan sudah sangat baik, dan komunikatif. Harapannya ada peningkatan dalam bentuk inovasi-inovasi lain (berbasis AI) yang membuat pembelajaran lebih menarik. (1 Orang)
- Sudah baik semoga bisa dipertahankan (1 Orang)
- pelayanan sudah baik. mohon untuk dipertahankan (1 Orang)
- Tidak ada, semuanya Luar Biasaaaaa (1 Orang)
- semua pelayanan yang diberikan sudah sangat sesuai dan baik (1 Orang)
- Sangat memuaskan (1 Orang)
- pertahankan (1 Orang)
- tidak ada saran atau kritikan karna saya sangat puas (1 Orang)
- semuanya cukup baik, semoga kedepannya bisa lebih baik lagi (1 Orang)
- Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dan informatif. Ke depannya, semoga kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan serta ditingkatkan♡ (1Orang)
- bapelkes Cikarang sangat baik dan pelayanan yang diberikan sangat maksimal (1 Orang)
- lebih baik lagi (1 Orang)
- seluruh nya sudah baik dan sesuai dengan sop nya dan semoga lebih baik lagi kedepan nya (1 Orang)
- Semoga menjadi lebih baik dan di tingkatkan (1 Orang)
- layanan telah diberikan dengan baik (1 Orang)
- "perlu dipertahankan (1 Orang)
- Pelayanan ramah dan pertahankan integritas. (1 Orang)
- Tetap menjaga pelayanan yang baik dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik (1 Orang)
- Layanan baik,tingkatkan Lagi. (1 Orang)
- sudah baik, kedepannya agar hal yang sudah berjalan baik agar dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi untuk mendapatkan hasil yang sangat baik kedepannya. (1 Orang)
- excellent (1 Orang)
- Sudah sangat puas (1 Orang)
- Sudah sangat baik, tetap lanjutkan secara berkala agar pengetahuan tetap terjaga menyesuaikan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (1Orang)
- terus ditingkatkan pelayanannya yang sudah baik menjadi lebih baik lagi (1Orang)

- Terima kasih (3 Orang)
- saat ini pelayanan informasi terkait sudah sangat baik, alangkah baik nya utk dipertahankan lebih lagi kalau di tingkatkan . (1 Orang)
- tingkatkan selalu pelayanannya agar lebih bagus lagi (1 Orang)
- Sangat Memuaskan (1 Orang)
- dipertahankan kualitas pelayanan menjadi lebih baik (1 Orang)
- Lebih baik dan dapat ditingkatkan kualitasnya (1 Orang)
- Tingkatkan lagi lebih baik lagi (1 Orang)
- Tetap Pertahankan yang sudah baik (1 Orang)
- Sudah baik, tetap jaga pelayanannya (1 Orang)
- Semoga kedepannya lebih baik lagi (1 Orang)
- good (1 Orang)
- Pertahankan yg sdh sangat baik pelayanan ya (1 Orang)
- Terus kembangkan kearah yang lebih baik lagi (1 Orang)
- Mantap, mohon di pertahankan (1 Orang)
- Dipertahankan (1 Orang)
- Tidak ada saran semua sudah baik (1 Orang)
- Pertahankan layanan (1 Orang)
- GOOD (1 Orang)
- Semoga semakin membaik ke depannya (1 Orang)
- Lebih di fokuskan kepada pemahaman pembelajaran (1 Orang)
- Terus memberikan pelayanan terbaik kedepannya, salam sehat (1 Orang)
- Tingkatkan lagi lebih baik (1 Orang)
- pokoknya sudah sangat baik. semoga bisa dipertahankan (1 Orang)
- semuanya sudah baik (1 Orang)
- Pertahankan dan Tingkatkan (2 Orang)
- Sudah baik Dan sesuai standar tinggal menambahkan inovasi2 baru agar makin oke (1 Orang)
- Pertahankan dan Tingkatkan (1 Orang)
- Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, (1 Orang)
- Bapelkes cikarang selalu memberikan pelayanan terbaik (1 Orang)

BAB III PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Kesimpulan berdasarkan hasil dari kajian ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Populasi pelayanan pelatihan pada triwulan II bulan April s.d Juni Tahun 2026 sejumlah 6106 Orang, didapatkan besaran sampel sejumlah 364 responden, Jumlah yang berhasil di kumpulkan dan di proses lebih lanjut yaitu 524 responden.
2. Berdasarkan hasil survei, responden didominasi oleh perempuan sebesar 52% dan laki-laki sebesar 48%. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 524 orang, melebihi target sampel sebanyak 364 responden.
3. Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan S1/Sarjana (54%), diikuti D3 (24%), S2 (17%), mahasiswa (4%), dan S3 (1%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan Bapelkes Cikarang merupakan lulusan pendidikan tinggi.
4. Berdasarkan hasil pengolahan data, sebanyak 524 responden telah mengisi kuesioner SKM Triwulan II Tahun 2026. Mayoritas responden merupakan pengguna layanan Peningkatan Kompetensi sebesar 52,67%, diikuti Pelatihan/MOOC sebesar 41,22%, PKL sebesar 5,73%, dan Penggunaan Ruang Rapat sebesar 0,38%. Hal ini menunjukkan bahwa survei didominasi oleh pengguna layanan Peningkatan Kompetensi sebagai layanan utama Bapelkes Cikarang.
5. Tahun 2026 Unsur 9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan memiliki nilai tertinggi dengan nilai tertimbang 0,34 dan NRR Responden sebesar 3,85, namun perlu di perhatikan untuk Unsur 3 tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan hasil yang diberikan yaitu dengan nilai tertimbang 0,302 dan NRR/Responden 3,36.
6. Nilai tertinggi pada tahun 2024 dan 2026 tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan. Dan nilai terendah pada tahun 2024 tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan 2026 tentang **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan hasil yang diberikan.**
7. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bapelkes Cikarang triwulan II dengan **nilai 86,53** mutu pelayanan **B**, Kinerja Unit Pelayanan **Baik**.
8. Mutu Pelayanan Bapelkes Cikarang mengalami penurunan 0,90 % dari triwulan II tahun 2024 **nilai 87,32** menjadi 86,53 tahun 2026, dengan mutu pelayanan B, Kinerja Unit Pelayanan **Baik**, Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih dapat dipertahankan pada kategori baik, namun diperlukan upaya peningkatan pada unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai rendah agar kinerja pelayanan dapat kembali meningkat pada periode berikutnya.

3.2 SARAN

Rekomendasi Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :

1. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan melalui pembinaan/pelatihan/ sosialisasi/ penguatan budaya pelayanan prima agar pelayanan yang diberikan lebih cepat, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.
2. Melaksanakan sosialisasi dan penyegaran (*refreshment*) Standar Pelayanan kepada seluruh petugas pelayanan secara berkala guna meningkatkan pemahaman, keseragaman pelaksanaan pelayanan, dan kepatuhan terhadap Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
3. Masukan dan saran-saran dari responden untuk menjadi perhatian manajemen dalam perbaikan layanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Ketua,



Efi Kurniatiningsih, SKM, M.K.M
NIP 197801272006042001

Lampiran I Pengolahan Data Laporan SKM triwulan II

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											JML
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
8	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
11	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
15	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
16	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
18	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
19	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
20	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
21	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
29	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
48	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
49	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											JML
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
52	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
54	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
55	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
56	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
72	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
73	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
74	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
75	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
76	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	
78	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
80	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
81	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
82	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
83	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
84	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
86	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
87	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
88	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
90	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
91	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
92	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
94	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
95	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
96	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
97	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
99	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											JML
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
100	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
102	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
103	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
104	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
110	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
114	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
115	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
120	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
122	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
125	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
128	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
129	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
132	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
133	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
134	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
137	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
144	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
145	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
147	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
148	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											JML
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
151	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
152	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
155	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
158	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
161	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
164	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
165	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
166	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
168	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
169	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
171	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
174	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	
175	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
178	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
179	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
180	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
181	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
185	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
186	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
187	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
194	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
195	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
196	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	
199	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											JML
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
200	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
203	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
204	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
206	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
207	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
209	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
210	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
211	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
213	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
215	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
217	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
222	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
223	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
224	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
225	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
226	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
227	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
228	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
229	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
232	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
233	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
234	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
235	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	
236	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
237	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
238	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
239	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
240	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
243	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
244	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
245	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
246	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
247	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
249	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											JML
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
250	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
252	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
253	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
254	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
256	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
261	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
262	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
265	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
266	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
267	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
268	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
269	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
270	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
272	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
274	3	3	3	4	3	3	3	2	1	4	4	
275	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
276	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
277	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
278	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
282	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
283	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
284	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
285	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
288	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
289	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
290	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
291	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
292	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
293	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
294	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
295	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
296	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
298	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											JML
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
300	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
302	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
303	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
305	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
307	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
308	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
310	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	
311	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
312	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
313	3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	
314	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
315	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
316	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
318	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
319	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
320	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	
321	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
322	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
323	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
325	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
326	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
327	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
328	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
331	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
332	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
334	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
335	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
336	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
338	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
339	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
340	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	
341	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
342	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
343	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	
344	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
345	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
346	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
348	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											JML
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
350	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
351	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
352	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
353	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
354	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
355	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
356	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
361	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
362	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
363	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
365	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
366	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
367	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
368	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
369	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
370	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
371	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
372	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
373	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
375	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
377	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
381	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
382	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
386	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
387	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
390	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
391	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
392	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
393	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
395	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
397	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
398	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
399	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											JML
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
400	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
402	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
403	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
405	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
407	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
408	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
409	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
410	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
411	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
412	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
413	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
414	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
415	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
416	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
417	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
418	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
419	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
420	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
421	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
422	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
423	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
424	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
425	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
426	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
427	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
428	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
429	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
430	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
431	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
432	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
433	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
434	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
435	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
436	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
437	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
438	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
439	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
440	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
441	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
442	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
443	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
444	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
445	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	
446	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
447	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
448	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
449	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											JML
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
450	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
451	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
452	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
453	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
454	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
455	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
456	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	
457	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
458	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
459	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
460	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
461	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
462	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
463	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
464	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
465	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	
466	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
467	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
468	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
469	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
470	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
471	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
472	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
473	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
474	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
475	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
476	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
477	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
478	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
479	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
480	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
481	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
482	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
483	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
484	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
485	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
486	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
487	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
488	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
489	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
490	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
491	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	
492	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
493	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
494	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
495	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
496	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
497	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
498	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
499	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											JML
500	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	20153
501	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
502	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
503	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
504	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
505	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
506	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
507	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
508	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
509	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
510	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
511	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
512	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
513	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
514	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
515	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
516	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
517	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
518	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
519	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
520	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
521	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
522	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
523	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
524	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai per Unsur	1762	1790	1756	1945	1763	1779	1781	1787	2031	1916	1843	86,53
NRR/re sponde n	3,36	3,42	3,35	3,71	3,36	3,40	3,40	3,41	3,88	3,66	3,52	
NRR tertimb ang x 0.09	0,303	0,307	0,302	0,334	0,303	0,306	0,306	0,307	0,349	0,329	0,317	3,46
IKM/ Unit Pelayanan												86,53
												Baik