disdukcapil Kota Cimahi

LAPORAN

SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

BULAN APRIL 2025

CIMAHI Campernik

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017
dan
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 04 Tahun 2023

Disahkan di Cimahi
Pada Hari Rabu, 14 Mei 2025

Plt. Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Drs. DANI BASTIANI
Pembina Utama Muda
NIP. 197202141992111002

Ketua Tim Survei

TRI LOSPALA CANDRA, S.STP., M.M
Pembina Tingkat I
NIP. 197708161996121002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas tersusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Bulan April Tahun 2025. Penyelengaraan survei ini merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dimana masyarakat sebagai penerima pelayanan ikut serta mengevaluasi kualitas pelayanan dengan memberikan penilaian terhadap kinerja dari unsur-unsur pelayanan dengan cara menjawab pertanyaan survei yang diberikan.

Dalam laporan ini dijelaskan mengenai proses pelaksanaan survei, pengolahan data serta analisa hasil survei yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

Akhirnya kami berharap laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Bulan April Tahun 2025 ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Cimahi.

Cimahi, 14 Mei 2025

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi

Drs. DANI BASTIANI
Pembina utama muda
NIP. 197202141992111002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... i
DAFTAR ISI.....ii
DAFTAR TABEL.....iii
DAFTAR GRAFIK.....iv
BAB I KUISIONER SURVEI..... 1
A. Latar Belakang.....1
B. Maksud Dan Tujuan..... 2
C. Landasan Hukum.....2
D. Rencana Kerja.....3
BAB II METODOLOGI SURVEI..... 4
A. Profil Responden.....4
B. Metode Pecacahan.....8
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....8
BAB III PENGOLAHAN SURVEI..... 11
A. Analisis Hasil Survei.....11
B. Persepsi Kualitas Pelayanan Per Indikator..... 11
C. Rencana Tindak Lanjut.....17
D. Kesimpulan..... 25
BAB IV DATA SURVEI..... 26
A. Data Lainnya.....26
1. Daftar pertanyaan survei persepsi kualitas pelayanan..... 26
2. Rekapitulasi jawaban responden.....29
B. Data Responden.....36

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tingkat Pendidikan Responden.....4
Tabel 2. Usia Responden.....5
Tabel 3. Jenis Kelamin Responden.....6
Tabel 4. Jenis Pelayanan yang Diterima Responden.....7
Tabel 5. Pertanyaan Utama SPKP dan Skor Jawabannya.....9
Tabel 6. Kategori Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....10
Tabel 7. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan.....11
Tabel 8. Indeks pada Indikator Kesesuaian Persyaratan.....12
Tabel 9. Indeks pada Indikator Prosedur Pelayanan.....13
Tabel 10 Indeks pada Indikator Jangka Waktu Pelayanan.....13
Tabel 11 Indeks pada Indikator Biaya / Tarif.....14
Tabel 12 Indeks pada Indikator Produk Pelayanan.....14
Tabel 13. Indeks pada Indikator Kompetensi Petugas.....15
Tabel 14. Indeks pada Indikator Perilaku Petugas.....16
Tabel 15. Indeks pada Indikator Sarana dan Prasarana.....16
Tabel 16. Indeks pada Indikator Penanganan Pengaduan.....17

DAFTAR GRAFIK

Gambar 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.. 5
Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 6
Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 6
Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan..... 7

BAB I
KUISIONER SURVEI

A. Latar Belakang

Kebijakan pembangunan Zona lntegritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi bertujuan untuk menemukan model praktik terbaik *(best practices)* dari unit/satuan kerja untuk mendapatkan predikat Menuju WBK/WBBM agar dapat dijadikan contoh bagi unit/satuan kerja Iain. Oleh sebab itu, fokus pembangunan ZI tertuju pada dua sasaran utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6 (Enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Komitmen tersebut mengacu amanah Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi serta mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau yang disingkat dengan DISDUKCAPIL merupakan salah satu Dinas yang memberikan pelayanan publik dibidang pencatatan data penduduk. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana

Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah. DISDUKCAPIL adalah sebuah lembaga atau perangkat daerah yang menjadi pelaksana pelayanan administrasi pada bidang administrasi kependudukan, meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil melaksanakan peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar Perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya.

ZI menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitik beratkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan adanya biaya di luar yang telah ditetapkan karena seluruh pelayanan Administrasi Kependudukan ini Gratis atau tidak di pungut biaya.

B. Maksud Dan Tujuan

Maksud penyusunan laporan hasil pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme.

Tujuan penyusunan laporan hasil pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

C. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaran negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU no 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah

D. Rencana Kerja

1. Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan beberapa persiapan yang perlu perhatikan adalah sebagai berikut.

a. Penetapan Pelaksana

Dilaksanakan Sendiri, survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya

b. Penyiapan Bahan

- Kuesioner.
- Bagian dari Kuesioner/Pengantar
- Kelengkapan peralatan.

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Jumlah Responden.
- Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

d. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 9 (Sembilan) unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.

- Pengisian Kuesioner oleh responden dilakukan ditempat pelayanan dengan men-*scan* QR Code yang telah disediakan.
- Pengujian kualitas dan validitas data.
- Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Profil Responden

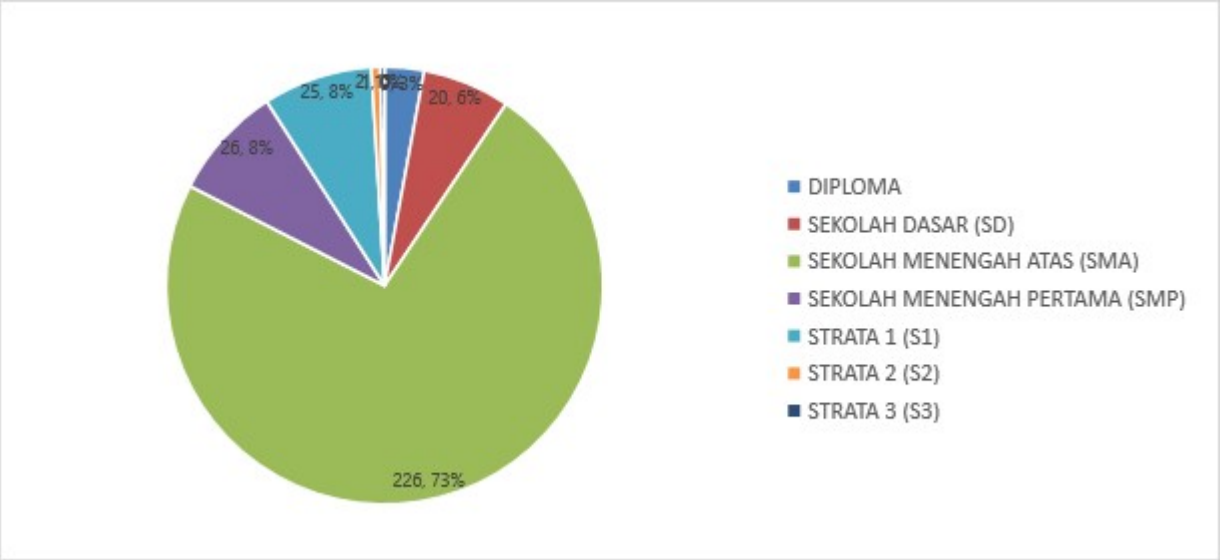
Responden dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini adalah masyarakat penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Kriteria responden yang akan digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini tidak ditentukan secara khusus, hanya ditentukan rentang waktu pelaksanaannya saja. Semua pemohon pelayanan saat setelah menyelesaikan pengajuan pelayanan Luring yang membawa Handphone dan mengerti akan diminta untuk mengisi kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi dengan batasan pemohon pelayanan hanya bisa menjadi responden hanya satu kali selama 1 Bulan pada tahun berjalan. Data yang digunakan dalam perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ini adalah data hasil jawaban survei dari pemohon/responden di Bulan April 2025.

1. Tingkat pendidikan responden

   Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi mayoritas memiliki Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 226 orang atau 73 % dan Sarjana (S1) sebanyak 25 orang atau 8 %.

Tabel 1. Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	%
SD	20	6
SMP	26	8
SMA	226	73
D3	9	3
S1	25	8
S2	2	1
S3	1	0
Total	**309**	**100**



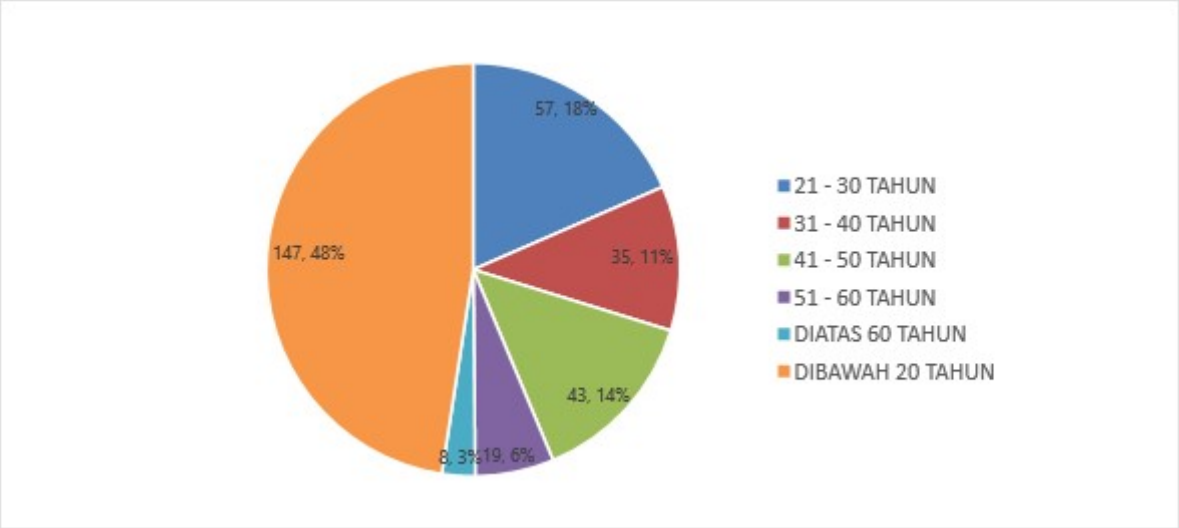
Gambar 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

2. Kelompok usia responden

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia dewasa yaitu pada usia 31 - 40 tahun sebanyak 35 orang atau 11 %. Bagi kelompok usia di < 20 Tahun sebanyak147 atau 48 %.

Tabel 2. Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	%
1.	< 20 tahun	147	48
2.	21 - 30 tahun	57	18
3.	31 - 40 tahun	35	11
4.	41 - 50 tahun	43	14
5.	51 - 60 tahun	19	6
6.	> 60 tahun	8	3
Jumlah		**309**	**100**



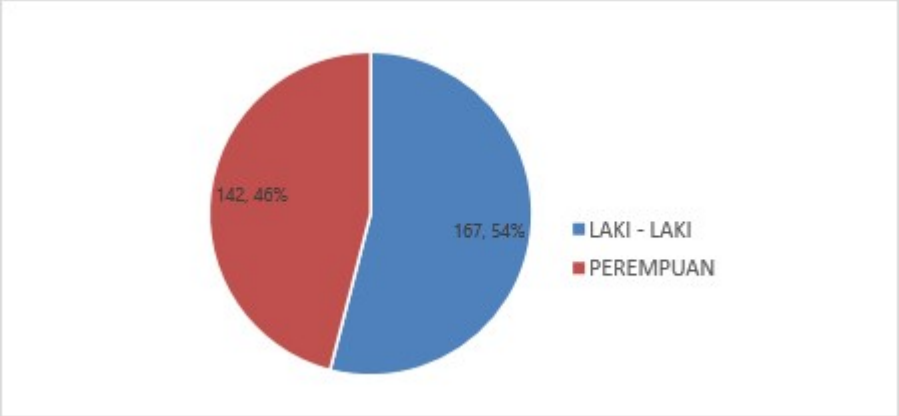
Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

3. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari jenis kelamin pengakses layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi jumlah laki-laki sebanyak 167 orang atau 54 % dan perempuan sebanyak 142 orang atau 46%, yang artinya pengakses layanan Bulan April 2025 jumlah perempuan lebih banyak dari laki-laki tetapi selisihnya tidak jauh berbeda.

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-Laki	167	54
Perempuan	142	46
Jumlah	**309**	**100**



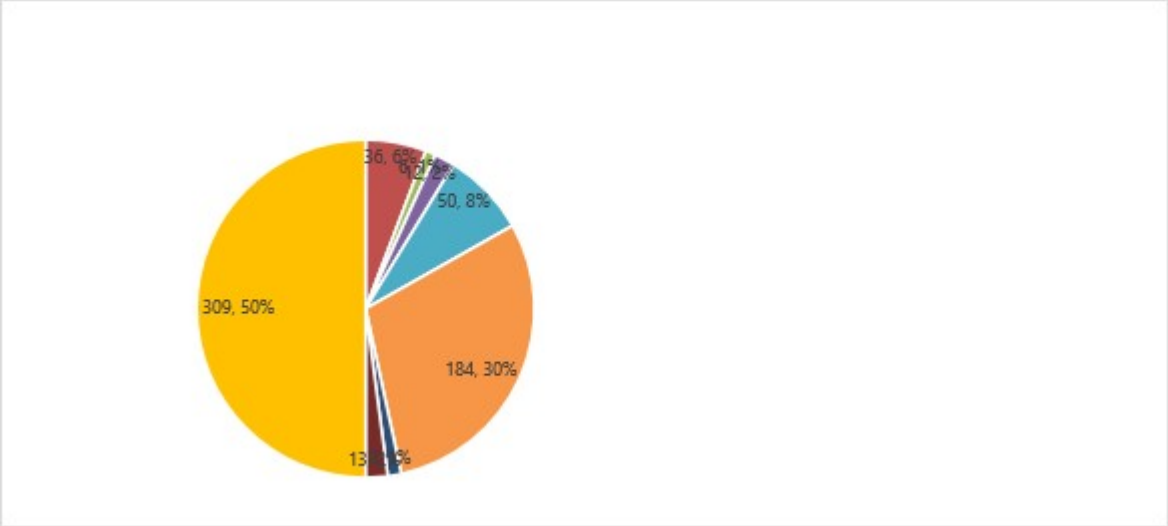
Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4. Jenis Layanan

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi berdasarkan Jenis Layanan, menunjukkan bahwa mayoritas jenis layanan yang dilakukan Responden adalah Pelayanan Kartu Keluarga sebesar 50 orang atau 16 % dan KTP sebesar 184 atau 60 %.

Tabel 4. Jenis Pelayanan yang Diterima Responden

Jenis Pelayanan	Jumlah	%
KTP	184	60
KK	50	16
Keterangan Pindah	8	3
Akte Kelahiran	36	12
Akte Kematian	6	2
Identitas Kependudukan Digital (IKD)	12	4
Kartu Identitas Anak	0	0
Lainnya	13	4



Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

B. Metode Pecacahan

1. Sampel

   Data survei diambil menggunakan Barcode /QRcode dengan alamat link https://docs.google.com/forms/d/1Fs77QLflA_qVloCsZaJenLcCx6Hz 0Pg5ORUpbGL_RCg/edit.

   Responden merupakan masyarakat yang telah menerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

2. Variabel pengukuran
   a. Kesesuaian Persyaratan
   b. Prosedur Pelayanan
   c. Jangka Waktu Pelayanan
   d. Biaya / Tarif
   e. Produk Pelayanan
   f. Kompetensi Petugas
   g. Perilaku Petugas
   h. Sarana dan Prasarana
   i. Penanganan Pengaduan

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Dalam pelaksanaan survei ini data yang diperoleh dari pengisian survei pada Kesembilan unsur tersebut diatas, selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 9 item/indikator, dengan empat opsi jawaban. Adapun skor/penilaiannya menggunakan skala Likert, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang terhadap suatu jenis layanan publik. Tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan atau jawaban atas pertanyaan diberi skor 1 sampai dengan 4. Pertanyaan utama dan pilihan jawabannya serta konversi skornya ditampilkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 5. Pertanyaan Utama SPKP dan Skor Jawabannya

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN	SKOR JAWABAN			
			1	2	3	4
1	Kesesuaian Persyaratan	Bagaimana Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
2	Prosedur Pelayanan	Apakah prosedur pelayanan di Disdukcapil mudah	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3	Jangka Waktu Pelayanan	Bagaimana Jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai yang diinformasikan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
4	Biaya / Tarif	Petugas tidak memungut biaya alias gratis?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
5	Produk Pelayanan	Bagaiamana produk pelayanan yang diberikan sesuai standar pelayanan?	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
6	Kompetensi Petugas	Bagaimana Kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten

7	Perilaku Petugas	Bagaimana Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Tidak Sopan	Kurang Sopan	Sopan	Sangat Sopan
8	Sarana dan Prasarana	Bagaimana Kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
9	PenangananPengaduan	Penanganan pengaduan pengguna layanan?	Tidak Ada	Ada tetapi Tidak Berfungsi	Berfungsi Kurang Maksimal	Dikelola Dengan Baik

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Nilai penimbang setiap unsur pelayanan dalam survei kepuasan masyarakat sama dengan menggunakan rumus :

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

N = bobot nilai tertimbang

Untuk memperoleh nilai SPKP digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$SPKP = \frac{Total\ dari\ nilai\ persepsi\ per\ unsur}{Total\ unsur\ yang\ terisi}\ x\ nilai\ tertimbang$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SPKP yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus :

$$SPKP = Unit\ layanan \times 25$$

Sehingga diperoleh kategorisasi mutu pelayanan di Disdukcapil Kota Cimahi ditentukan sebagai berikut:

Tabel 6. Kategori Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Mutu Pelayanan (Kinerja Unit Pelayanan)	Nilai		
		Interval Konversi	Interval	Persepsi
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 - 4,00	4
2.	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,0644 -3,532	3
3.	C (Cukup Baik)	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064	2
4.	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996	1

BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Sampai batas waktu yang ditetapkan (30 April 2025), responden yang mengisi survei sebanyak 309 yang terdiri dari berbagai kalangan yang telah selesai mendapat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

Berdasarkan hasil analisis data hasil survei maka Persepsi Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Dari 9 indikator Persepsi Kualitas Pelayanan, diperoleh hasil sebesar 3,617. Indeks 3,617 atau 90,425 tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi **Sangat Baik**. Nilai interval konversi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan berada pada angka 88,31 - 100.00.

Tabel 7. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Ruang Lingkup	IPK	Konversi	Kategori	Ranking
1	Kesesuaian Persyaratan	3,505	87,625	A	9
2	Prosedur Pelayanan	3,570	89,250	A	6
3	Jangka Waktu Pelayanan	3,508	87,700	B	8
4	Biaya / Tarif	3,676	91,900	A	2
5	Produk Pelayanan	3,537	88,425	A	7
6.	Kompetensi Petugas	3,625	90,625	A	5
7	Perilaku Petugas	3,657	91,425	A	3
8	Sarana dan Prasarana	3,634	90,850	A	4
9	Penanganan Pengaduan	3,838	95,950	A	1
TOTAL		**3,617**	**90,425**	**A**	

B. Persepsi Kualitas Pelayanan Per Indikator

Hasil IPK di atas, terdiri dari akumulasi penilaian pada sembilan indikator, selanjutnya pada bagian ini disajikan analisis terhadap masing- masing ke 9 unsur item/indikator yakni sebagai berikut :

1. Indikator Kesesuaian Persyaratan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,505 atau 87,625 yang merupakan nilai terendah ke 9 berdasarkan yang tertera pada tabel 7 , nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (50,5 %) memberikan jawaban sangat sesuai dan yang menjawab sesuai mencapai 49,5 %. Tidak ada responden yang jawabannya negatif (Kurang Sesuai dan Tidak Sesuai) persentasenya 0 %. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelaya nan Disdukcapil Kota Cimahi Sangat Baik .

Tabel 8. Indeks pada Indikator Kesesuaian Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
				Skor Total	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0	0
3.	Sesuai	3	153	459	49.5
4.	Sangat Sesuai	4	156	624	50,5
Jumlah			**309**	**1083**	**100**
IPKP			**3,505 / 87,625**		

2. Indikator Prosedur Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,570 atau 89,250 menduduki peringkat ke 6 berdasarkan yang tertera pada tabel 7, nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (57 %) memberikan jawaban Sangat Mudah dan yang menjawab Mudah mencapai 43 %. Sedangkan responden yang jawabannya negatif (Kurang Mudah dan Tidak Mudah) persentasenya 0 persen. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Sangat Baik.

Tabel 9. Indeks pada Indikator Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			f	Skor Total	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0	0
2.	Kurang Mudah	2	0	0	0
3.	Mudah	3	133	399	43
4.	Sangat Mudah	4	176	704	57
Jumlah			**309**	**1103**	**100**
IPKP			**3,570 / 89,250**		

3. Indikator Jangka Waktu Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,508 atau 87,700 yang merupakan nilai ke 8 indikator survei berdasarkan yang tertera pada tabel 7, nilai sebesar itu masuk ke dalam kategori Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (50,8 persen) memberikan jawaban cepat dan yang menjawab sangat cepat mencapai 49,2 persen. Tidak ada responden yang jawabannya negatif (kurang cepat dan tidak cepat) persentasenya 0 persen. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Baik.

Tabel 10 Indeks pada Indikator Jangka Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			f	Skor Total	%
1.	Tidak Cepat	1	0	0	0
2.	Kurang Cepat	2	0	0	0
3.	Cepat	3	152	456	49,2
4.	Sangat Cepat	4	157	628	50,8
Jumlah			**309**	**1084**	**100**
IPKP			**3,508/ 87,700**		

4. Indikator Biaya / Tarif

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,676 atau 91,900 menduduki peringkat ke 2 berdasarkan yang tertera pada tabel 7, nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (69 persen) memberikan jawaban Sangat Sesuai dan yang menjawab Sesuai mencapai 30,4 persen. Sedangkan yang respon jawabannya negatif (Sangat tidak Sesuai dan Tidak Sesuai) persentasenya 0,6 persen. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Sangat Baik.

Tabel 11 Indeks pada Indikator Biaya / Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			f	Skor Total	%
1.	Tidak Sesuai	1	2	0	0.6
2.	Kurang Sesuai	2	0	0	0
3.	Sesuai	3	94	282	30,4
4.	Sangat Sesuai	4	213	852	69
Jumlah			**309**	**1136**	**100**
IPKP			**3,676 / 91,900**		

5. Indikator Produk Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,537 atau 88,425 menduduki peringkat ke 7 atau terendah kedua dari 9 indikator. Berdasarkan yang tertera pada tabel 7, nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (53,7 persen) memberikan jawaban sangat sesuai dan yang menjawab sesuai mencapai 46,3 persen. Tidak ada responden yang jawabannya negatif (sangat tidak sesuai dan tidak sesuai) persentasenya 0 persen. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Sangat Baik.

Tabel 12 Indeks pada Indikator Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			f	Skor Total	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0	0
3.	Sesuai	3	143	429	46,3
4.	Sangat Sesuai	4	166	664	53,7
Jumlah			**309**	**1093**	**100**
IPKP			**3,537 / 88,425**		

6. Indikator Kompetensi Petugas

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,625 atau 90,625 menduduki peringkat ke 5 dari 9 indikator survei berdasarkan yang tertera pada tabel 7, nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (62 persen) memberikan jawaban sangat sesuai dan yang menjawab sesuai mencapai 38 persen. Tidak ada responden yang jawabannya negatif (sangat tidak sesuai dan tidak sesuai) persentasenya 0 persen. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Sangat Baik.

Tabel 13. Indeks pada Indikator Kompetensi Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			f	Skor Total	%
1.	Tidak Kompeten	1	0	0	0
2.	Kurang Kompeten	2	0	0	0
3.	Kompeten	3	116	348	38
4.	Sangat Kompeten	4	193	772	62
Jumlah			**309**	**1120**	**100**
IPKP			**3,625/ 90,625**		

7. Indikator Perilaku Petugas

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,657 atau 91,425 menduduki peringkat ke 3 dari 9 indikator survei berdasarkan yang tertera pada tabel 7, nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (66 persen) memberikan jawaban Sangat Kompeten dan yang menjawab Kompeten mencapai 34 persen. Sedangkan responden yang jawabannya negatif (Tidak Kompeten dan Kurang Kompeten) persentasenya 0 persen. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Sangat Baik.

Tabel 14. Indeks pada Indikator Perilaku Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			f	Skor Total	%
1.	Tidak Sopan	1	0	0	0
2.	Kurang Sopan	2	0	0	0
3.	Sopan	3	106	318	34
4.	Sangat Sopan	4	203	812	66
Jumlah			**309**	**1130**	**100**
IPKP			**3,657/ 91,425**		

8. Indikator Sarana dan Prasarana

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,634 atau 90,850 menduduki peringkat ke 4 dari 9 indikator survei berdasarkan yang tertera pada tabel 7, nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (64 persen) memberikan jawaban Sangat Baik dan yang menjawab Baik mencapai 35,9 persen. Tidak ada responden yang jawabannya negatif (Tidak Baik dan Kurang Baik) persentasenya 0,3 persen. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Sangat Baik.

Tabel 15. Indeks pada Indikator Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			f	Skor Total	%
1.	Tidak Baik	1	0	0	0
2.	Kurang Baik	2	1	2	0,3
3.	Baik	3	111	333	35,9
4.	Sangat Baik	4	197	788	64
Jumlah			**309**	**1123**	**100**
IPKP			**3,634/ 90,850**		

9. Indikator Penanganan Pengaduan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3, 838 atau 95,950 menduduki peringkat ke 1 atau yang tertinggi dari 9 indikator survei berdasarkan yang tertera pada tabel 7, nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (90 persen) memberikan jawaban Dikelola Dengan Baik dan yang menjawab Berfungsi Kurang Maksimal mencapai 6,8 persen. Sedangkan yang respon jawabannya negatif (Tidak Ada dan Ada Tetapi Tidak Berfungsi) persentasenya 2,9 persen. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Sangat Baik.

Tabel 16. Indeks pada Indikator Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi		
			f	Skor Total	%
1.	Tidak Ada	1	9	9	2,9
2.	Ada Tp Tidak Berfungsi	2	1	2	0,3
3.	Berfungsi Kurang Optimal	3	21	63	6,8
4.	Dikelola Dengan Baik	4	278	1112	90
Jumlah			**309**	**1165**	**100**
IPKP			**3,838 / 95,950**		

C. Rencana Tindak Lanjut

Merujuk pada hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada setiap indikator terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Bulan April 2025 rencana tindak lanjut yang dapat kami sampaikan antara lain :

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Bulan				Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	April	
1.	Indikator Kesesuaian Persyaratan	Penyederhanaan terhadap persyaratan yang ada untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi persyaratan tersebut.	√	√	√	√	

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Bulan				Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	April	
		Sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan peraturan perundang-undangan.	√	√	√	√	
2.	Indikator Prosedur Pelayanan	Sosialisasi kepada masyarakat tentang tata cara pelayanan di Satuan Kerja pada Disdukcapil Kota Cimahi sesuai dengan Standar Pelayanan baik secara online maupun offline.	√	√	√	√	
		Evaluasi secara berkala terhadap prosedur pelayanan untuk memastikan bahwa prosedur tersebut tetap relevan dan tidak	√	√	√	√	

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Bulan				Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	April	
		menimbulkan kesulitan bagi masyarakat.					
3	Indikator Jangka Waktu Pelayanan	Melakukanpemantauan terhadap kinerja petugas dan proses pelayanan untuk memastikan bahwa pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu.	√	√	√	√	
		Evaluasi secara berkala terhadap jangka waktu pelayanan untuk memastikan bahwa waktu yang dibutuhkan telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan terhadap waktu tunggu pelayanan untuk	√	√	√	√	

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Bulan				Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	April	
		memastikan bahwa standar yang telah ditetapkan terpenuhi.					
4	Indicator biaya/tarif	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat bahwa semua pelayanan di Disdukcapil Kota Cimahi tidak berbayar/Gratis.	√	√	√	√	
5	Indikator Produk Pelayanan	Evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa kualitas produk terus terjaga.	√	√	√	√	
		Membuka saluran komunikasi dengan masyarakat untuk mendapat masukan produk pelayanan	√	√	√	√	

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Bulan				Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	April	
6	Indikator Praktek Percaloan	Mempertahankan kualitas kompetensi petugas dengan terus memberikan pelatihan dan pengembangan.	√	√	√	√	
		Menetapkan standar pelayanan yang jelas dan konsisten untuk seluruh petugas.	√	√	√	√	
7	Indikator Praktek KKN	Evaluasi secara berkala terhadap perilaku petugas untuk mengidentifikasi potensi perbaikan.	√	√	√	√	
		Mempertahankan kinerja yang sangat baik ini dengan terus memberikan pelatihan dan pembinaan kepada petugas.	√	√	√	√	

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Bulan				Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	April	
8	Inovasi dalam sarana dan prasarana	Inovasi dalam informasi untuk meningkatkan efesiensi dan efektifitas pelayanan.	√	√	√	√	
		Sosialisasi kepada masyarakat mengenai berbagai layanan yang disediakan oleh Disdukcapil dan cara mengaksesnya.	√	√	√	√	
9.	Indikator Penanganan Pengaduan	Memberikan pelatihan kepada petugas yang bertugas dalam penanganan pengaduan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme.	√	√	√	√	
		Evaluasi secara berkala terhadap sistem penanganan	√	√	√	√	

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Bulan				Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	April	
		pengaduan untuk mengidentifikasi potensi perbaikan.					

D. Kesimpulan

Secara umum, berdasarkan hasil Survai Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terkait pelayanan Luring atau Datang Langsung Ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi pada Bulan April 2025 diperoleh hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) untuk unit Disdukcapil adalah 3,617 atau 90,425 yang menunjukkan nilai mutu pelayanan A atau diartikan kinerja pelayanannya berada pada Kategori Sangat Baik;
2. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ada yaitu Kesesuaian Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Pelayanan, Kompetensi Petugas, Perilaku Petugas, Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan Jangka Waktu Pelayanan, semua unsur masuk kategori Sangat Baik.
3. Unsur dengan nilai rata-rata terendah yakni unsur Jangka Waktu Pelayanan, walaupun sudah tergolong baik tapi karena memiliki nilai terendah bisa dijadikan prioritas dalam rangka upaya peningkatan kinerja pelayanan;
4. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi yakni Unsur Penanganan Pengaduan dengan skor 3,838 atau 95,950 kategori Sangat Baik.

E. Rekomendasi

Merujuk pada hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada setiap indikator terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Bulan April 2025 rencana tindak lanjut yang dapat kami sampaikan antara lain :

1. Terus melakukan pengembangan dan perbaikan pelayanan diantaranya terkait dengan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kualitas SDM dengan melakukan pembinaan dan pengawasan yang berkelanjutan;

2. Memelihara performa dan kualitas SDM yang terlibat pada pelayanan daring utamanya dalam rangka meningkatkan kecepatan pelayanan;
3. Meningkatkan kinerja program sosialisasi dan edukasi masyarakat terkait informasi Adminitrasi Kependudukan dan mengoptimalkan penggunaaan aplikasi pelayanan daring.
4. Menambah informasi terkait layanan pengaduan yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi baik di Kantor Mall Pelayanan Publik maupun melalui media-media sosial yang dimiliki disdukcapil.
5. Mengedukasi dan mensosialisasikan media media informasi yang dimiliki Disdukcapil Kota Cimahi dan menambah informasi terkait layanan kepada masyarakat agar mudah dan dapat tersampaikan kepada masyarakat.

BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Lainnya

Daftar Pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

1. Bagaimana **Kesesuaian persyaratan** pelayanan dengan jenis pelayanannya?

- ○ TIDAK SESUAI
- ○ KURANG SESUAI
- ○ SESUAI
- ○ SANGAT SESUAI

2. **Apakah prosedur** pelayanan di Disdukcapil mudah?

- ○ TIDAK MUDAH
- ○ KURANG MUDAH
- ○ MUDAH
- ○ SANGAT MUDAH

3. Bagaimana **Jangka waktu penyelesaian** pelayanan sesuai yang diinformasikan?

- ○ TIDAK SESUAI
- ○ KURANG SESUAI
- ○ SESUAI
- ○ SANGAT SESUAI

4. **Petugas tidak memungut biaya alias gratis?**

- ◯ TIDAK SESUAI
- ◯ KURANG SESUAI
- ◯ SESUAI
- ◯ SANGAT SESUAI

5. Bagaimana **Produk pelayanan** yang diberikan sesuai standar pelayanan?

- ◯ TIDAK SESUAI
- ◯ KURANG SESUAI
- ◯ SESUAI
- ◯ SANGAT SESUAI

6. Bagaimana **Kompetensi/kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan?

- ◯ TIDAK KOMPETEN
- ◯ KURANG KOMPETEN
- ◯ KOMPETEN

7. Bagaimana **Perilaku petugas** dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

- ◯ TIDAK SOPAN DAN TIDAK RAMAH
- ◯ KURANG SOPAN DAN KURANG RAMAH
- ◯ SOPAN DAN RAMAH
- ◯ SANGAT SOPAN DAN SANGAT RAMAH

8. Bagaimana **Kualitas sarana dan prasarana** pelayanan **?**

- ◯ TIDAK BAIK
- ◯ KURANG BAIK
- ◯ BAIK
- ◯ SANGAT BAIK

9. **Penanganan pengaduan** pengguna layanan?

- ◯ TIDAK ADA
- ◯ ADA TETAPI TIDAK BERFUNGSI
- ◯ BERFUNGSI KURANG MAKSIMAL
- ◯ DIKELOLA DENGAN BAIK

1. Rekapitulasi jawaban responden

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	3	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	3	1
3	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	4	3	4	4	4	3
3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	3	3	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	4
3	4	4	3	3	4	4	3	4
3	3	4	3	3	3	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	3	4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	4	3	4	4	3	3	4	4

4	3	4	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	4	3	3	3	3	3	4
4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	1	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	3	3	3	4	4
4	3	4	4	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3
3	3	4	3	3	3	4	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	4	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	3	4	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	3	3	3	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	3	4	4
3	4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4

3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	3	3	4	4	4	3	4
4	4	3	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	1
4	4	3	4	4	4	4	3	1
3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	1
4	3	3	3	3	3	4	3	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4	3	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	1
3	4	3	4	4	4	4	4	1
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	1	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3	3	3	4
4	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	3	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
1083	1103	1084	1136	1093	1120	1130	1123	1186
309	309	309	309	309	309	309	309	309
3,50485	3,56958	3,50809	3,67638	3,53722	3,62460	3,65696	3,63430	3,83819
3,505	3,57	3,508	3,676	3,537	3,625	3,657	3,634	3,838
25	25	25	25	25	25	25	25	25
87,625	89,25	87,7	91,9	88,425	90,625	91,425	90,85	95,95
IPKP						**3,617**		
KONVERSI						**90,425**		
PREDIKAT						**A (SANGAT BAIK)**		